



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA INGENIERÍA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

INGENIERA EN FINANZAS

TEMA:

ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA COAC RIOBAMBA LTDA. AGENCIA MATRIZ, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2016 – 2017.

AUTORA:

CARLA KARINA TENE INCA

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por Carla Karina Tene Inca, cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova

DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Javier Lenin Gaibor

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carla Karina Tene Inca, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de Octubre de 2016

Carla Karina Tene Inca

060392074-5

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación, se la dedico en primer lugar a Dios.

A mis padres, en especial a mi madre Rosita Piedad por ser una mujer valiente y luchadora, quien con su amor me ha guiado siempre.

A toda mi familia, en particular a mis hermanos Diego Fernando y Joselyn Dayana, por estar siempre presentes.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Carrera de Ingeniería Financiera por abrirme las puertas del conocimiento y forjarme como una profesional de éxito.

Un fraterno agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., por la información proporcionada para la realización de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	x
Índice de Gráficos.....	xii
Índice de Anexos	xiii
Resumen Ejecutivo	xiv
Summary.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del problema.....	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1. Antecedentes históricos de la COAC Riobamba Ltda.	7
2.1.2. Fundamentación legal	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.2.1. La economía.....	11
2.2.2. Las finanzas	11
2.2.2.1. Campo de acción de las Finanzas	12
2.2.2.1.1. Inversiones	12
2.2.2.1.2. Instituciones y mercados financieros	13
2.2.2.1.3. Finanzas Corporativas o Administración Financiera de las Empresas	13

2.2.3.	Decisiones del administrador financiero.....	14
2.2.3.1.	Decisiones de inversión	14
2.2.3.2.	Decisiones de financiamiento	15
2.2.3.3.	Decisiones de dividendos.....	16
2.2.4.	Modelo de gestión.....	16
2.2.4.1.	Gestión	16
2.2.4.2.	Modelos de gestión	16
2.2.4.3.	Partes del modelo	17
2.2.4.4.	Funciones de la gestión.....	18
2.2.4.5.	Tipos de gestión	19
2.2.5.	Gestión financiera	20
2.2.5.1.	Objetivos de la gestión financiera.....	22
2.2.5.2.	Áreas relacionadas con la gestión financiera	22
2.2.5.3.	Análisis financiero	23
2.2.5.4.	Análisis horizontal	24
2.2.5.5.	Análisis vertical	24
2.2.5.6.	Estructura básica de un análisis financiero	24
2.2.6.	Rentabilidad	25
2.2.6.1.	Análisis de las razones o indicadores financieros.....	25
2.2.6.2.	Clasificación de los indicadores financieros.....	26
2.2.6.3.	Razones de rentabilidad	26
2.2.6.3.1.	Margen de utilidad neta (ROS).....	27
2.2.6.3.2.	Rendimiento del activo total o rentabilidad del activo total (ROA)	27
2.2.6.3.3.	Rendimiento del patrimonio (ROE).....	27
2.2.6.3.4.	Análisis du pont	28
2.2.7.	Intermediación financiera en el Ecuador	28
2.2.7.1.	Origen, evolución y funcionamiento del Sistema Financiero Ecuatoriano	28
2.2.7.2.	El sistema financiero ecuatoriano	29
2.2.7.3.	Importancia del sistema financiero ecuatoriano	29
2.2.7.4.	Funciones del sistema financiero	30
2.2.7.5.	Intermediación financiera	30
2.2.8.	Cooperativismo en Ecuador.....	31
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	32
2.3.	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	35

2.3.1.	Idea a Defender	35
2.4.	VARIABLES	35
2.4.1.	Variable Independiente	35
2.4.2.	Variable Dependiente	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		36
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1.1.	Cualitativa	36
3.1.2.	Cuantitativa	36
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	37
3.2.1.	Investigación de campo	37
3.2.2.	Investigación Documental	37
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.3.1.	Población	37
3.3.2.	Muestra	38
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	38
3.4.1.	Métodos:	38
3.4.1.1.	Método Deductivo	38
3.4.1.2.	Método Inductivo	38
3.4.1.3.	Método Analítico	39
3.4.2.	Técnicas e Instrumentos	39
3.4.2.1.	Técnicas:	39
3.4.2.2.	Instrumentos:	39
3.5.	RESULTADOS	40
3.5.1.	Encuesta aplicada a Directivos y Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz	40
3.5.2.	Entrevista aplicada al Sr. Gerente de la COAC Riobamba Ltda.	50
3.6.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	51
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		52
4.1.	TÍTULO	52
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	52
4.2.1.	Direccionamiento estratégico	52
4.2.2.	Planteamiento administrativo	56
4.2.3.	Propuesta de gestión financiera	56
CONCLUSIONES		68

RECOMENDACIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Composición de la Población	38
TABLA 2: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 1	40
TABLA 3: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 2	41
TABLA 4: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 3	42
TABLA 5: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 4	43
TABLA 6: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 5	44
TABLA 7: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 6	45
TABLA 8: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 7	46
TABLA 9: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 8	47
TABLA 10: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 9	48
TABLA 11: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 10	49
TABLA 12: Captaciones – ahorros de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz, del año 2015.....	57
TABLA 13: Crecimiento de captaciones – ahorros de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz, del año 2015	57
TABLA 14: Proyección del crecimiento de captaciones – ahorros de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz	58
TABLA 15: Crecimiento del capital social de la COAC Riobamba Ltda.	58
TABLA 16: Operaciones de crédito de la COAC Riobamba Ltda., del año 2015	62
TABLA 17: Porcentaje de las tasas de interés pasivas a las captaciones – ahorros de la COAC Riobamba Ltda., del año 2015	64

TABLA 18: Porcentaje de las tasas de interés activas a las colocaciones de la COAC Riobamba Ltda., del año 2015	64
TABLA 19: Rubros de la estructura financiera de la COAC Riobamba Ltda., del año 2015	65
TABLA 20: Indicadores financieros respecto del año 2015	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Pasos para la toma de decisiones de inversión	15
GRÁFICO 2: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 1	40
GRÁFICO 3: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 2	41
GRÁFICO 4: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 3	42
GRÁFICO 5: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 4	43
GRÁFICO 6: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 5	44
GRÁFICO 7: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 6	45
GRÁFICO 8: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 7	46
GRÁFICO 9: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 8	47
GRÁFICO 10: Representación porcentual de la tabulación con respecto a la pregunta N° 9	48
GRÁFICO 11: Representación porcentual de la tabulación con respecto a la pregunta N° 10	49
GRÁFICO 12: Estructura organizacional de la COAC Riobamba Ltda.....	56
GRÁFICO 13: Proceso de otorgamiento del crédito	61

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Localización geográfica de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz; Calles 10 de Agosto y Colón (esquina)	74
ANEXO 2: Documento habilitante de constitución de la COAC Riobamba Ltda.	75
ANEXO 3: RUC de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz	76
ANEXO 4: Informe de Calificación de Riesgo de la COAC Riobamba Ltda.	77
ANEXO 5: FODA de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz.	78
ANEXO 6: Encuesta aplicada al personal Directivo y Empleados de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz.	81
ANEXO 7: Entrevista aplicada al Gerente de la COAC Riobamba Ltda.	83
ANEXO 8: Balance General Consolidado del año 2015	84
ANEXO 9: Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo del año 2015.....	87
ANEXO 10: Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2015	89
ANEXO 11: Índices financieros del año 2015.....	90

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación es un Modelo de Gestión Financiera para incrementar la Rentabilidad de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016 – 2017, tiene como objetivo principal la maximización de la rentabilidad y por ende convertirla en más competitiva dentro del sector financiero.

La propuesta se ha desarrollado en base a los resultados de los balances generales y balances de resultados de los años 2014 y 2015, con lo que se evaluó los índices de rentabilidad.

Con la información obtenida se elabora un modelo de gestión financiera que se relaciona con la toma de decisiones, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretende alcanzar, debido a que el objetivo facilita una óptima toma de decisiones financieras.

Se recomienda que continúen con las mismas prácticas microcrediticias a fin de seguir manteniendo una estable cobertura por parte de los microempresarios, garantizando que sus operaciones sean confiables; así mismo se recomienda la puesta en marcha de dicho modelo el cual será responsabilidad de la Cooperativa, al igual que el alcance y principales acciones a realizar con el fin de contribuir al incremento de la rentabilidad.

Palabras claves: MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA, RENTABILIDAD.

Luis Alberto Esparza Córdova
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present research is a financial management model to increase the profitability of the Riobamba Credit Union Ltda. Main office, from de city of Riobamba, Chimborazo province, for the 2016 – 2017 period which its main objective is maximizing profitability and thus making it more competitive in the financial sector.

The proposal has been developed based on the results of the balance sheets and statements of results for the years 2014 and 2015, with which the profitability index was evaluated. With the information obtained, a model of financial management that relates to decision-making was elaborated, by which is necessary to have a clear understanding of the objectives to be achieved, due to the fact that an objective facilitates optimal financial decision making.

It is recommended to continue with the same microcredit practices in order to maintain a stable coverage by micro entrepreneurs, ensuring that their operations are reliable; likewise the implementation of the model is recommended which will be the responsibility of the Credit Union, as will be the scope and main actions to carry out in order to contribute to increased profitability.

Keywords: FINANCIAL MANAGEMENT MODEL, PROFITABILITY.

INTRODUCCIÓN

La Gestión Financiera es considerada como el pilar del éxito o fracaso de las empresas, constituyéndose en un instrumento de importancia para las actividades financieras y para el desarrollo empresarial, por estas razones se ha considerado realizar el siguiente tema investigativo.

La gerencia financiera se encarga de la administración eficiente del capital de trabajo, así como también del manejo óptimo del talento humano y recursos financieros y físicos que forman parte de la empresa a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Servicios Administrativos y Talento Humano.

La gestión financiera es fundamental en el desarrollo y crecimiento económico de las empresas, hoy en día las organizaciones que continúan ejerciendo actividades son las que mejor se adaptan a los cambios y toman decisiones oportunas.

Esta investigación se la realiza pensando en la rentabilidad por lo que se pretende sugerir herramientas o pasos a seguir. Esta propuesta está dotada de instrumentos y mecanismos técnicos y financieros que posibilitan implementar una gestión efectiva, para garantizar la protección y manejo sustentable del sistema financiero.

Para lograr este propósito es necesario hacer una revisión de teorías que se vinculen con el fenómeno objeto de estudio, a fin de adaptarlas de acuerdo a las necesidades de la empresa, por ello se hace referencia a la Administración Financiera, rentabilidad; al mismo tiempo es de vital importancia ponerse en contacto con la realidad para identificar cuáles son los puntos críticos en los que se debe trabajar.

Con todos estos antecedentes se propone la Elaboración de un Modelo de Gestión Financiera para incrementar la Rentabilidad de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz, con el cual se podrá guiar al Jefe Financiero de la Institución a que se cumpla con lo propuesto.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización, la competitividad y la desaceleración de la economía mundial han afectado notoriamente a la frágil economía de los sectores más vulnerables, siendo reflejado en la falta del cumplimiento de la administración del crecimiento de sus ingresos y por ende de su patrimonio.

El Sistema Financiero Ecuatoriano (bancos, mutualistas, sociedades financieras, compañías de seguros, cooperativas de ahorro y crédito), es el encargado de realizar intermediación financiera, captando recursos o excedentes de ahorristas para luego estos colocarlos en el mercado, sin embargo, los bancos no siempre han insertado a los sectores vulnerables de las áreas urbana y rural, por lo que las cooperativas de ahorro y crédito han visto la oportunidad para brindar sus productos y servicios a este sector social.

Las instituciones financieras con el transcurso del tiempo han ofrecido a sus clientes productos y servicios financieros, sin embargo no todos estos productos y servicios han podido ser adquiridos por los socios, ya sea por accesibilidad, por el interés, por el plazo establecido, o por las garantías determinadas las cuales han sido un impedimento para poder beneficiarse de dichos créditos.

Por estas razones, el sistema cooperativo ha tomado fuerza en el país y sus actividades financieras se orientan a las microfinanzas, cuyo objetivo es la creación y desarrollo de pequeñas actividades comerciales y productivas.

Los créditos están sujetos a un nivel de riesgo, el cual es el riesgo de morosidad que afecta a la actividad financiera y por ende a la gestión circulante de ciertos negocios.

Mediante la colocación adecuada de los recursos económicos se espera un retorno de la inversión, que muchas veces se ve afectado por la demora o el retraso de las cuotas, lo que conlleva a un proceso para la recuperación de la cartera.

En la actualidad es necesario para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., realizar un análisis de su rentabilidad, ya que cuenta con una gran variedad de líneas de crédito, los cuales están básicamente orientados a los sectores productivos y comerciales, porque el accionar de la Institución es poder aportar en el desarrollo económico de sus depositantes.

1.1.1. Formulación del problema

¿De qué manera un Modelo de Gestión Financiera contribuirá en la rentabilidad de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz?

1.1.2. Delimitación del problema

- **Campo:** Financiero.
- **Área:** Administrativa.
- **Aspecto:** Rentabilidad Financiera.
- **Espacio:** Agencia Matriz, de la COAC Riobamba Ltda. Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.
- **Temporalidad:** Período 2016 – 2017.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Para poder realizar vínculos económicos o de cualquier índole se han establecido las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), las cuales deberán ser aplicadas en las finanzas de cada organización, dada la exigencia y competitividad empresarial muchas instituciones financieras están cambiando y preparando la presentación de Estados Financieros bajo la aplicación de la NIIF 1 para obtener información vigente sobre el crecimiento cooperativo en el país.

La Superintendencia de Compañías, determinó en el 2006 la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera, las cuales ayuden a estandarizar tendencias mundiales, y es así como poco a poco las instituciones financieras han ido adoptando dichas normas.

Debido a la reestructuración económica, las nuevas tecnologías, la falta de crecimiento financiero y la globalización han hecho que los beneficiarios de los microcréditos se vean en la necesidad de conocer o aplicar índices financieros de forma básica o empírica en sus negocios.

La globalización ha hecho que los beneficiarios de los créditos opten por utilizar herramientas técnicas o sistemas computarizados, lo que les ayudará a tener información ordenada y actualizada de las actividades diarias realizadas en sus operaciones o transacciones comerciales.

La economía social vela por los intereses de todos los sectores, aunque pone más énfasis en la clase excluida, que son los que demandan los microcréditos, es decir, ayuda a fortalecer las actividades agrícolas, industriales y comerciales en pequeña escala.

La COAC Riobamba cuenta con una variedad de servicios y productos financieros tales como: crédito microcrédito, crédito de consumo, crédito hipotecario, crédito de vivienda, crédito emergente; los mismos que tienen determinados montos, plazos, intereses y garantías que vayan acorde con el sector vulnerable de la economía.

La importancia del tema de investigación permitirá contar con un instrumento operacional que está relacionada con la toma de decisiones, que facilite el análisis financiero y la gestión de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz, contribuyendo al logro de objetivos y metas financieras previamente determinadas por la Institución, para la consecución de nuevas formas de financiación que faciliten la maximización de sus ingresos.

El presente estudio del incremento de la rentabilidad de dicha Institución, será de gran beneficio tanto para el nivel estratégico, táctico y operativo como también para socios-clientes de dicha institución; mediante la cual se conocerá si sus recursos monetarios están siendo administrados de forma oportuna y correcta, y si estos se logran con eficiencia, efectividad, economía, eficacia y transparencia.

La realización de este trabajo de investigación es factible ya que se encuentra respaldada con la debida autorización por parte de la máxima autoridad de la COAC Riobamba Ltda.

Agencia Matriz, con lo cual se podrá obtener toda la información necesaria para alcanzar el éxito del trabajo investigativo.

Por todas estas razones, se justifica plenamente el desarrollo de la presente investigación.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Elaborar un Modelo de Gestión Financiera para incrementar la Rentabilidad de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2016 – 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- 1.-** Establecer conceptos teóricos del Modelo de Gestión Financiera y la Rentabilidad, como base que encaminan hacia el cumplimiento de la investigación.
- 2.-** Realizar un estudio del diagnóstico de la situación financiera de la COAC. Riobamba Ltda. Agencia Matriz.
- 3.-** Desarrollar el Modelo de Gestión Financiera para dicha entidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el desarrollo del presente trabajo investigativo se ha creído conveniente indagar acerca del tema en cuestión, y una vez investigado se ha verificado que no existen estudios exactos sobre el tema planteado.

Por lo que se ha tomado en cuenta varios enfoques de distintos autores que son de índole similar, a continuación se citan dichos puntos de vista:

Según Pavón Caiza (2014) en su tesis titulada “Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativo – Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ejército Nacional periodo 2013 – 2017”, concluye que: La implementación de estrategias y acciones, permite desarrollar confianza a nivel de socios y del personal de la cooperativa, razón por la cual la cooperativa puede asegurar de alguna manera su accionar y lograr un desarrollo sostenido mediante las líneas de acción Balanced Scorecard.

Según Paredes Zapata (2011) en su trabajo titulado “Diseño de un Modelo de Gestión Financiera para la Empresa Estramental S.A.”, concluye que: El modelo planteado proporciona varias ventajas entre las cuales se puede mencionar el acceso a liquidez mediante la aceleración de flujos futuros de efectivo, se disminuyen los recursos ociosos, mejora los índices de liquidez, rotación y rentabilidad, no requiere de incremento en patrimonio o endeudamiento adicional para cubrir las obligaciones financieras.

Según Marroquín Iza (2012) en la tesis titulada “Modelo de Gestión Financiera para Maximizar las Utilidades de la Empresa ESPELETTE Cía. Ltda.”, concluye que: La empresa no cuenta con políticas para administrar correctamente los recursos económicos, por lo mismo resulta complejo su control debido al manejo informal que tiene la empresa en un periodo determinado.

Un modelo de gestión financiera es un esquema referencial para la administración en el área de las finanzas, pues es un factor financiero importante para el desarrollo de la empresa; un capital de trabajo insuficiente o la incorrecta administración del mismo puede ser una de las causas más importantes para el fracaso de un negocio.

Los tres trabajos mencionados anteriormente guardan relación directa o indirecta con el modelo de gestión financiera y el incremento de la rentabilidad, por lo que es prioritario la aplicación de un manual, en el que puedan guiarse para la correcta toma de acciones y decisiones sin poner en riesgo la sostenibilidad de la misma.

Debido a esto se puede mencionar que la falta de un Modelo de Gestión Financiera en el departamento financiero de una empresa afecta de manera directa para la toma de decisiones en relación al manejo y administración de los recursos económicos-financieros, por lo que disminuye la rentabilidad de la entidad; pero en cambio si existiera dicho Modelo la empresa podría guiarse y tomar de manera idónea las decisiones para mantener o incrementar la rentabilidad, lo que serviría de base al nivel directivo y operacional.

2.1.1. Antecedentes históricos de la COAC Riobamba Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA., inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

En sus inicios la Cooperativa Riobamba Ltda., estaba ubicada en la calle Primera Constituyente, frente a la Plaza Román, en donde hoy es el Consejo Provincial de Chimborazo. Los comerciantes de la feria, se constituyeron en los primeros objetivos para asociarlos, es por esta razón que la oficina se abrió en ese sector. El objetivo principal de la Cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares.

En el año de 1985, luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la Cooperativa el Lic. Pedro Morales, asume el mando en la

organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la Cooperativa, credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la Institución en la primera y más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Chimborazo.

Su experiencia al servicio del sector micro-empresarial de la Provincia, le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a dudas, la Riobamba Ltda., ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo.

2.1.2. Fundamentación legal

Constitución de 2008

El artículo 283 de la Constitución de la República establece que:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociados y comunitarios. (Corporación de Estudios y Publicaciones, 2008)

Con el artículo anterior se busca el bien común para toda la sociedad, en la que el trabajo prevalezca y no el capital y que para adoptar políticas en el país debe primar el interés colectivo sobre el interés individual; además esta Constitución establece que debe existir una distribución equitativa del ingreso y de la riqueza entre toda la población.

Las principales instituciones que conforman la economía popular y solidaria son las siguientes:

- Cooperativas.
- Mutualistas.
- Asociaciones.

Así mismo se debe incentivar la producción nacional, ya sea en el ámbito económico, financiero, tecnológico, científico, etc. para contribuir con el anhelado cambio de la matriz productiva.

Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

En 1986 la Junta Monetaria decide que las cooperativas de ahorro y crédito debían pasar al control de la SBS, por lo tanto, desde ese momento la Cooperativa pasó a ser regulada por dicha Institución.

La Cooperativa Riobamba Ltda. hasta diciembre de 2012, estuvo bajo supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, y se rige por las normas de la Ley General de Instituciones Financieras y el Reglamento de Operación emitido por las Instancias de Control y Supervisión mediante Decreto Ejecutivo N° 354. Desde el ingreso de la Cooperativa Riobamba Ltda., al control de la SBS, la entidad entra en una fase de expansión y desarrollo al incrementar los puntos de servicio, consolidar su estructura económica y financiera ubicándose en el quinto lugar en el ranking de las Cooperativas Controladas por la Superintendencia de Bancos. (Morales Noriega, Vallejo Luzuriaga, & Villalba Camacho, 2014)

Ley orgánica de economía popular y solidaria en Ecuador

El 27 de febrero de 2012, es publicado en el registro oficial de la nación y por ende entra en vigencia en el Ecuador la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Esta Ley, entiende a la economía popular y solidaria como:

Forma de organización económica donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización,

financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, de lucro y acumulación de capital. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

La economía popular y solidaria tiene una gran importancia social, sin embargo; en el país esta ha sido excluida notablemente, por eso la ley busca consolidar a las organizaciones populares y solidarias para alcanzar el buen vivir en la población.

En nuestro país es vital contar con esta ley, pues siempre han existido emprendimientos de carácter popular los cuales no han contado con el debido respaldo que merecen.

Esta ley, tiene como objetivo apoyar a los grandes y pequeños empresarios que tiene el Ecuador, pone principal énfasis a las personas y organizaciones, que buscan mediante sus actividades económicas, generar recursos que le permitan sobrevivir, acumular y capitalizar. Además el estatuto, busca regularizar aquellos actores de la economía informal, los mismos que representan casi la mitad de la fuerza laboral ocupada. Para poder llevar a cabo las regularizaciones previstas en la ley, se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Morales Noriega, Vallejo Luzuriaga, & Villalba Camacho, 2014, p. 69)

Como se ha podido constatar la LOEPS es creada para brindar soporte económico a sus integrantes, ya sean individuales o colectivos, con el único propósito de integrar de manera conjunta a todos los que realizan distintas actividades económicas o financieras para contribuir con el desarrollo del país, enfocados en el buen vivir.

Dentro de este sistema de economía social y solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito son las instituciones más representativas, pues en el Ecuador ha existido una enfatizada tradición en el ámbito cooperativo pues hoy en día nuestro país en América Latina es el segundo país con mayor número de cooperativas, después de Brasil. (Bicciato, 2002)

La SEPS busca fortalecer las prácticas de la economía popular y solidaria, además brinda estabilidad y solidez a las instituciones financieras que forman parte del sector popular y solidario.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Al tratarse de un tema muy importante, se ha visto preciso fundamentar el presente trabajo de investigación y se ha tomado en consideración los criterios de diferentes autores que presentan estudios científicos, los mismos que a continuación se citan.

2.2.1. La economía

La evolución de la economía ecuatoriana ha sido inestable en los últimos años, debido a causas tanto internas como externas, por lo que la economía del país no ha avanzado aceleradamente.

En el Ecuador en el 2008 mediante Consulta Popular, se aprueba la nueva Constitución, mediante la cual se reconoce un sistema de economía social y solidaria, la cual pone énfasis en los sectores económicos desprotegidos, como son los pequeños y medianos empresarios. La economía chimboracense se centra en los microempresarios, ya que numerosas familias se dedican principalmente a la agricultura, artesanía, al transporte, a la producción de leche y al comercio pequeño; estas personas tienen sus negocios pero no consiguen contar con el apoyo del sistema financiero para continuar con el desarrollo de sus actividades comerciales y productivas. (Morales Noriega, Vallejo Luzuriaga, & Villalba Camacho, 2014, p. 28)

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en un gran aliado para los sectores marginados por los bancos, por lo que cada vez más personas optan por demandar los productos y servicios ofrecidos por estas instituciones financieras.

2.2.2. Las finanzas

“Las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero”. (Gitman & Zutter, 2012, p.3)

Ochoa (2002) afirma que “las finanzas es la rama de la Economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros, y con la administración de los mismos”. (p.4)

Cabe mencionar que las finanzas utilizan varios recursos para que la función de la misma se puede llevar a cabo:

- **Capital:** Se refiere al dinero que maneja.
- **Trabajo:** Está incluido el talento humano y las diferentes competencias.
- **Recursos o materiales:** Materia prima, insumos o accesorios.

2.2.2.1. Campo de acción de las Finanzas

Las Finanzas se dividen en tres áreas:

- Inversiones.
- Instituciones y mercados financieros.
- Finanzas corporativas o administración financiera de las empresas.

Estas tres, son de gran importancia tanto para el administrador de finanzas como para el responsable de las finanzas.

2.2.2.1.1. Inversiones

“Estudia cómo hacer y administrar una inversión en activos financieros, y en particular qué hacer con un excedente de dinero cuando se desea invertirlo en el mercado financiero”. (Ochoa, 2002, p.5)

En síntesis, podemos decir que las inversiones se refieren a la capacidad de hacer crecer una determinada cantidad de dinero, teniendo en cuenta el portafolio de activos financieros en el que se va a invertir.

2.2.2.1.2. Instituciones y mercados financieros

“Las instituciones financieras sirven como intermediarios para canalizar los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia préstamos o inversiones”. (Gitman & Zutter, 2012, p. 29)

“Los mercados financieros son los espacios en los que actúan las instituciones financieras para comprar y vender títulos de crédito, como acciones, obligaciones o papel comercial; este mercado se conoce como mercado de valores”. (Ochoa, 2002, p. 6)

Por lo tanto, las instituciones y los mercados financieros son los encargados de la intermediación financiera, los cuales captan activos financieros de personas con capacidad de ahorro, para luego colocarlos en el mercado de valores regido mediante el sistema financiero.

2.2.2.1.3. Finanzas Corporativas o Administración Financiera de las Empresas

Gitman & Zutter (2012) define que “administración financiera se refiere a las tareas del gerente financiero de la empresa”. (p. 3)

Es una fase de la administración general, que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas. (Perdomo Moreno, 2002, p.31)

Van Horne & Wachowicz (2010) afirma que “la administración financiera se encarga de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente”. (p. 2)

Este campo tiene tres áreas de inversión de sus activos, las cuales las invierte en lo siguiente:

- Capital de trabajo operativo (CTO).
- Financiamiento.
- Capital social.

2.2.3. Decisiones del administrador financiero

Este se encarga de maximizar la riqueza de los accionistas, es decir; incrementa el valor neto de la empresa a través de la mejor toma de decisiones con lo referente a:

1. Decisiones de inversión.
2. Decisiones de financiamiento.
3. Decisiones de dividendos.

2.2.3.1. Decisiones de inversión

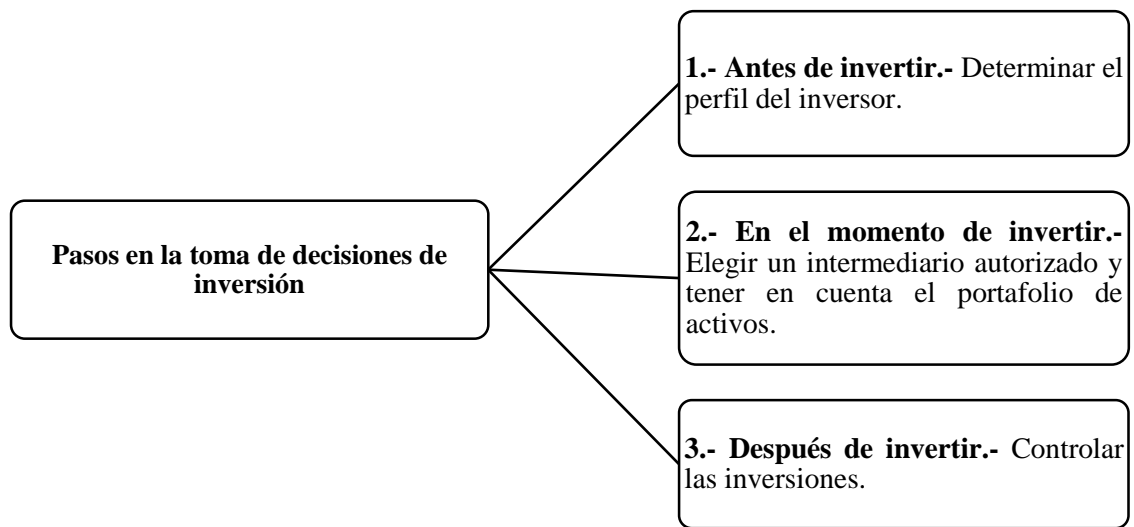
En las decisiones de inversión, el presupuesto de capital, que implica invertir en activos fijos, es uno de los más importantes. Los administradores financieros tienen, además, la responsabilidad de decidir las condiciones de crédito bajo las cuales se deben efectuar las ventas a los clientes, el inventario que la empresa debe mantener, la cantidad de efectivo que se debe manejar en caja chica y en cuentas de cheques, y cuándo es conveniente adquirir acciones de otras empresas. (Ochoa, 2002, p. 7)

Se enfoca en el presupuesto de capital, sus excedentes son invertidos en activos fijos teniendo en cuenta las utilidades que se esperan obtener. La correcta adopción de decisiones de inversión constituye el desarrollo futuro de una empresa dándole una ventaja competitiva sobre las demás.

Por otro lado, la empresa puede entrar en crisis por tomar decisiones equivocadas, las cuales pueden ser por no conocer el entorno en que se invertirá o por no tomar precaución al factor de riesgo que se exponen.

La inversión no es más que de una cantidad determinada de dinero obtener más dinero o acciones en empresas, bancos, seguros, dependiendo de cuál sea el lugar en donde se hizo la inversión.

GRÁFICO 1: Pasos para la toma de decisiones de inversión



Elaborado por: Carla Tene

2.2.3.2. Decisiones de financiamiento

Ochoa (2002) afirma que “las decisiones de financiamiento implican estudiar la manera en que la empresa adquiere los recursos financieros necesarios para llevar a cabo las decisiones de inversión”. (p. 7)

Estas decisiones tratan de la forma en que la empresa obtiene los recursos monetarios para cubrir el pasivo o patrimonio.

La empresa para obtener el financiamiento requerido recurre a entidades del sistema financiero, tales como; bancos, cooperativas de ahorro y crédito, casas de bolsa, etc.

Se debe tener muy presente que para inversiones a largo plazo debe ser financiada así mismo a largo plazo, ya que si se utilizan recursos circulantes la empresa podría verse expuesta a una iliquidez.

2.2.3.3. Decisiones de dividendos

“Las decisiones de dividendos implican elegir entre repartir las utilidades a los accionistas o reinvertirlas en proyectos nuevos”. (Ochoa, 2002, p. 8)

Se trata de decidir la distribución de las utilidades a los socios – accionistas o a su vez de reinvertirlas en la misma empresa o en proyectos nuevos, lo que se convertiría en autofinanciamiento.

La repartición de los dividendos hacia los dueños de la empresa, les da una visión de que la misma está prosperando en lo económico – financiero.

2.2.4. Modelo de gestión

2.2.4.1. Gestión

“El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados”. (Melnik & Pereira, 2006, p.172)

“Gestión comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia”. (Contraloría General del Estado, 2001, p.16)

Según el Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes (2007) señala que la “gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”.

2.2.4.2. Modelos de gestión

A continuación se presentan varios modelos de gestión:

Este modelo se basa en la planificación cuyo autor la argumenta como la selección de las mejores vías de acción y dice: planificar es elegir, de modo que a partir de una situación nueva y que vemos como posibilidad real en cuanto a qué va a llegar a nuestra biblioteca, lo procedente es plantearnos las diferentes propuestas de acción. Si somos capaces de dividir cada propuesta en sus diferentes elementos componentes, seremos capaces, mediante la oportuna comparación y confrontación entre dichas propuestas, es decir cuál es la que en cada momento concreto nos parece más adecuada en función, siempre, de los objetivos que pretendamos conseguir. (Fuentes Romero, 2007, p. 96)

Este otro modelo se refiere al proceso de organización documental cuya autora lo define como: la organización del documento como la descripción de documentos, su contenido, características y propósitos y la organización de estas descripciones de modo que dichos documentos o los mensajes que ellos contienen. La organización del conocimiento abarca todo tipo de métodos de indización, resumen, catalogación, clasificación, gestión de registros, bibliografía y la creación de bases de datos textuales o bibliográficos, para la recuperación de la información. (Martínez Tamayo, 2008, p.16-17)

En el siguiente modelo se ha creído conveniente hacer un enfoque hacia la gestión organizacional que se basa en cambios estructurales, según el autor lo define de la siguiente manera: el desarrollo organizacional exige cambios estructurales en la organización formal (como cambios en el organigrama, en los métodos y procesos, como el financiero, rutinas y procedimientos de trabajo, en la contabilidad, en el presupuesto, alteraciones en el proyecto de trabajo, como enriquecimiento o aplicación del cargo, etc.) y cambios en el comportamiento (en la cultura organizacional, en las relaciones interpersonales, e intergrupales, etc.) conjuntamente. Hay fusión de dos tendencias, el estudio de las organizaciones: el estudio de la estructura administrativa o financiera, por una parte, y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, por el otro, integrados a través de un tratamiento sistémico. (Chiavenato, 2002, p. 478-479)

2.2.4.3. Partes del modelo

Chiavenato, Administración de Recursos Humanos (1994) define lo siguiente:

Recolección y análisis de datos.- Consiste en la determinación de los datos necesarios y de los métodos útiles para su recolección dentro de la empresa. Incluye técnicas y métodos para describir el sistema empresarial y las relaciones entre sus elementos o subsistemas y los métodos de identificar problemas y temas más importantes.

Diagnóstico empresarial.- Se dirige principalmente hacia el proceso de solución de problemas. Se busca identificar preocupaciones y problemas y sus consecuencias, establecer prioridades, metas y objetivos. En el diagnóstico también se verifican las estrategias alternativas y los planes para su implementación.

Acción de intervención.- Es la parte de implementación del proceso de desarrollo organizacional. La acción de intervención es la fase de acción planeada en el proceso de desarrollo presupuestario, que sigue a la fase del diagnóstico. En esta fase de acción se selecciona la intervención más apropiada para solucionar un problema empresarial particular. La acción de intervención puede efectuarse mediante diversas técnicas. (p.454)

2.2.4.4. Funciones de la gestión

Planificación.- La planificación consiste básicamente en el establecimiento de las metas de la empresa y en especificar las acciones que se deben desarrollar para conseguirlas. La planificación comienza en la empresa estableciendo su misión, es decir, definiendo qué hace la empresa, en qué negocios quiere estar y está presente. Incluye también el conjunto de acciones y actividades necesarias para alcanzar los objetivos y previsiones sobre los medios necesarios para llevarlas a cabo. Todas estas acciones se van a concretar en planes, en programas y en presupuestos.

Organización.- Consiste en determinar funciones y tareas, establecer unidades y departamentos y la forma en que se van a comunicar. La función organizativa se encarga de establecer medios alternativos de comunicación fuera de los departamentos y las estructuras jerárquicas y establece el grado de centralización o descentralización con el que tienen que ser tomadas las decisiones.

Dirección.- La función de dirección consiste en hacer que todos los empleados de la empresa (incluyendo los directivos) dirijan sus esfuerzos a la consecución de los fines organizativos. Una vez que la empresa comienza su actividad, hay que guiar a todos los empleados en la misma dirección. Se busca sobre todo la motivación del personal; por ello es tan importante establecer el sistema de liderazgo más adecuado y contar con un sistema de recompensas en términos de promoción jerárquica y de remuneraciones.

Control.- El control se encarga de que todo se haga según lo previsto, de forma que cada vez se aproximen más los objetivos de la organización. El control se realiza mediante la comparación de los resultados reales con los resultados esperados que se recogían en los distintos objetivos. (García del Junco & Casanueva Rocha, 2002, p.199;200)

2.2.4.5. Tipos de gestión

A continuación se citan diferentes tipos de gestión:

Gestión Tecnológica.- Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

Gestión Social.- Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

Gestión de Proyecto.- Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Gestión de Conocimiento.- Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

Gestión Ambiente.- Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

Gestión Estratégica.- Es un útil curso del área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en 3593 ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.

Gestión Administrativo.- Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va a depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

Gestión Gerencial.- Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

Gestión Financiera.- Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

Gestión Pública.- No más que normalidad menos eficiente de la gestión empresarial. (Tovar, 2008)

2.2.5. Gestión financiera

La Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa.

El objeto de la Gestión Financiera y Administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Servicios Administrativos y

Talento Humano; relacionado específicamente esta actividad a la Gerencia. (Morris & Brandon, 1994, p.144)

La Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa);

La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuentas los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);

El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera que se pueda obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);

El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones. (Nunes, 2016)

En síntesis, la Gestión Financiera es una herramienta importante para la alta gerencia ya que le ayuda a la maximización de utilidades o beneficios, mayor participación en el mercado, administración eficiente de los recursos que posee la empresa y a la oportuna toma de decisiones financieras.

2.2.5.1. Objetivos de la gestión financiera

La gestión financiera se basa en dos elementos fundamentales:

“La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados.

En segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos, exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo”. (Sánchez Cabrera, 2003)

Se puede deducir que el objetivo de la gestión financiera es administrar y controlar eficientemente los recursos financieros existentes en la empresa para lograr un máximo rendimiento organizacional.

La Gestión Financiera, aparte de intervenir en el costeo, la presupuestación, la distribución de recursos y el empleo intensivo de los fondos invertidos, presta su concurso en las tareas asociadas con la gerencia de proyectos, la valuación de empresas y la conformación del portafolio de inversiones en el mercado bursátil. (Ortiz, 1994, p.1)

2.2.5.2. Áreas relacionadas con la gestión financiera

Se ha visto en la necesidad de mencionar qué tipo de actividades y cuáles son los factores que intervienen en la gestión financiera.

- El área de Contabilidad está encargada del manejo de los estados financieros.
- El área de Presupuesto administra el movimiento de los recursos financieros que ingresan y egresan.
- El área de Servicios Administrativos se dedica a la coordinación y planeación de bienes y servicios necesarios para que las entidades funcionen, de manera tal que estos recursos estén disponibles en el momento requerido por la organización.

- La función principal de Recursos Humanos es la de diseñar, desarrollar e implementar estrategias que permitan a los empleados alcanzar objetivos mediante el trabajo profesional y ético, desarrollado en un entorno de aprendizaje, cumplimiento de metas y bienestar. (Macías García, 2002)

La planificación financiera constituye una herramienta eficiente, en la cual se detallan las previsiones al futuro basados en los distintos indicadores financieros.

Con todo lo mencionado anteriormente, se puede concluir que la gestión financiera está estrechamente relacionada con todas las áreas de la empresa, por lo que todas en conjunto trabajan arduamente para cumplir con los objetivos y metas planteadas por la organización.

2.2.5.3. Análisis financiero

Perdomo Moreno (2002) define al análisis financiero como “herramienta o técnica que aplica el administrador financiero, para la evaluación histórica de un organismo social, público o privado”. (p. 49)

El análisis financiero es un proceso de selección, relación y evaluación. El primer paso consiste en seleccionar del total de la información disponible respecto a un negocio, la que sea más relevante y que afecte la decisión según las circunstancias. El segundo paso es relacionar esta información de tal manera que sea más significativa. Por último, se deben estudiar estas relaciones e interpretar los resultados. Estos tres pasos son muy importantes; sin embargo, la esencia del proceso es la interpretación de los datos obtenidos como resultado de aplicar las herramientas y técnicas de análisis. (Ochoa, 2002, p. 278)

Por lo tanto, el análisis financiero es un método que aplica técnicas que permita recolectar información importante, llevar a cabo distintas mediciones y sacar conclusiones.

El análisis financiero permite estimar el rendimiento de una inversión y por ende el riesgo al que se enfrenta.

2.2.5.4. Análisis horizontal

El análisis horizontal es una herramienta que se ocupa de los cambios ocurridos, tanto en las cuentas individuales o parciales, como de los totales y subtotales de los estados financieros, de un periodo a otro; por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase (balance general o estado de resultados) presentados por periodos consecutivos e iguales, ya se trate de meses, trimestres, semestres o años. (Baena Toro, 2010, p. 111)

Este análisis determina la variación absoluta o relativa de cada una de las cuentas del balance general o del estado de resultados de un período a otro y a partir de dicho análisis evalúa si la situación financiera de la empresa es satisfactoria.

2.2.5.5. Análisis vertical

Para el autor Baena Toro (2010) lo define como “El análisis vertical consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado (activo, pasivo y patrimonio). Esto permite determinar la composición y estructura de los estados financieros”. (p.88)

Es una herramienta del análisis financiero que tiene como finalidad la distribución equitativa de acuerdo a las necesidades financieras y operativas; además determina el porcentaje que tiene cada cuenta del estado financiero analizado.

2.2.5.6. Estructura básica de un análisis financiero

El análisis financiero se convierte en una herramienta para generar mayor rentabilidad del capital de la empresa, por lo que se divide en cuatro puntos fundamentales:

1. **Preparar las cuentas.-** La información básica para hacer el análisis económico financiero de una empresa son los estados financieros, para llegar al final del análisis no basta con esta información sino que muchas veces se requiere información externa de la empresa. Preparar cuentas es simplificarlas en cifras

fundamentales que son necesarias para estudiar la situación de la empresa, liquidez, rentabilidad y riesgo.

2. **Efectuar un análisis patrimonial.-** Aquí se estudia el patrimonio de la empresa, desde el punto de vista del activo (estructura económica) como desde el punto de vista de su financiación (estructura financiera). Lo que se estudia tanto en la estructura económica y financiera son dos cosas: la composición de la empresa; qué peso tiene cada partida del activo sobre el total y qué peso tiene cada partida del pasivo sobre el total. También debe observarse su evolución, cómo ha ido cambiando a lo largo de varios años la estructura patrimonial.
3. **Realizar el análisis de pasivos.-** Cuando se dice análisis de pasivos dentro del contexto de análisis financiero, nos referimos a la capacidad de la empresa para devolver sus deudas, tanto a corto, como a largo plazo.
4. **Hacer el análisis económico.-** La razón de ser de la empresa es la obtención de beneficios, la empresa existe para generar rentabilidad que implique creación de valor para el accionista, el análisis económico es el estudio de si la empresa está obteniendo una rentabilidad suficiente. (Duarte, 2013)

2.2.6. Rentabilidad

“En el lenguaje del análisis financiero se entiende que cuando se quiere evaluar la rentabilidad en una empresa lo que se desea es evaluar la cifra de utilidades logradas en relación con la inversión que las originó”. (Ochoa, 2002, p. 280)

Entonces, se puede definir a la rentabilidad como el beneficio que se obtiene de una inversión o en la gestión de una empresa y sus resultados son expresados en términos porcentuales.

2.2.6.1. Análisis de las razones o indicadores financieros

Un indicador financiero es una operación matemática (aritmética o geométrica) entre dos cantidades tomadas de los estados financieros (balance general y el estado de

resultados) y otros informes y datos complementarios. Se realiza para llevar a cabo un estudio o análisis de cómo se encuentran las finanzas de la empresa; también pueden ser usadas como indicadores de gestión. (Baena Toro, 2010, p. 121)

Las razones o indicadores financieros son de gran utilidad en el mundo de las finanzas, ya que su función es medir o cuantificar la realidad económica o financiera de la organización o una de sus áreas, y la capacidad para hacer frente a las diferentes obligaciones que se contraigan para desarrollar su actividad.

2.2.6.2. Clasificación de los indicadores financieros

A continuación se muestra una clasificación de dichos indicadores según Baena Toro (2010):

- “Liquidez (capacidad de afrontar nuevos compromisos).
- Endeudamiento (oportunidad de financiación).
- Actividad, eficiencia o rotación (capacidad de controlar la inversión).
- Rentabilidad (grado de generación de utilidades).
- Mercado (sistema de valor agregado) o de valor”. (p. 123)

El propósito del presente trabajo de investigación es incrementar la rentabilidad de la COAC Riobamba Ltda., a pesar de que todos los índices mencionados en la parte superior son importantes para la Cooperativa solo se va a enfocar en las razones de rentabilidad, para cumplir con el objetivo de la investigación.

2.2.6.3. Razones de rentabilidad

La rentabilidad es el rendimiento valorado en unidades monetarias (\$) que la empresa obtiene a partir de la inversión de sus recursos. Es decir, es la utilidad de un determinado período, expresado como un porcentaje de las ventas o de los ingresos de operación, de los activos o de su capital. (Baena Toro, 2010, p. 181)

A continuación se menciona algunos de los indicadores de rentabilidad más importantes:

2.2.6.3.1. Margen de utilidad neta (ROS)

Según Baena Toro (2010) lo define como “mide la rentabilidad de la empresa después de realizar la apropiación de los impuestos o carga contributiva del estado, y de todas las demás actividades de la empresa, independientemente de si corresponde al desarrollo de su objeto social”. (p. 187)

Modo de cálculo

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

2.2.6.3.2. Rendimiento del activo total o rentabilidad del activo total (ROA)

“Muestra la capacidad del activo en la generación de utilidades”. (Baena Toro, 2010, p.189)

Permite medir la capacidad del activo que tiene una empresa para la generación de utilidades. Corresponde al valor total de los activos, sin desconectar la depreciación de la cuenta de propiedad, planta y equipo, ni las provisiones de cualquier tipo.

Modo de cálculo

$$\text{Rendimiento del Activo Total} = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total o Activo Bruto}} \right) \times 100$$

2.2.6.3.3. Rendimiento del patrimonio (ROE)

Baena Toro (2010) lo define de la siguiente manera “muestra la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas”. (p. 191)

La Rentabilidad del patrimonio o ROE es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa.

Modo de cálculo

$$\text{Rendimiento del Patrimonio} = \left[\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio (sin valorizaciones)}} \right] \times 100$$

2.2.6.3.4. Análisis du pont

Este sistema es una de las razones financieras de rentabilidad más importantes en el análisis del desempeño económico y operativo de una empresa. Integra o combina los principales indicadores financieros, con el fin de determinar la eficiencia con que la empresa está utilizando sus activos, su capital de trabajo y el multiplicador de capital (apalancamiento financiero). (Baena Toro, 2010, p. 194)

El análisis du pont es utilizado por analistas para examinar minuciosamente los estados financieros y evaluar la condición financiera de la empresa y consiste en fusionar el estado de resultados y el balance general, en base al ROE.

Modo de cálculo

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}} \times \text{Multiplicador de capital}$$

2.2.7. Intermediación financiera en el Ecuador

2.2.7.1. Origen, evolución y funcionamiento del Sistema Financiero Ecuatoriano

Entre los años 1831 y 1839, en el país se dio inicio a la creación de un sistema financiero, bastante conveniente para la época aunque no muy desarrollado. En la actualidad, tras analizar una gama de posibilidades y sobre pasando vicisitudes, se ha logrado construir un sistema financiero nacional sólido y solvente.

En 1839, mediante decreto legislativo, se autoriza al Ejecutivo que negocie los fondos para la creación de una institución bancaria. En 1860, se crean el Banco Luzurraga y

Banco Particular. En 1899, la Ley General de Bancos fue promulgada. En 1927, se funda el Banco Central y en 1928, la Superintendencia de Bancos y Banco Hipotecario del Ecuador.

En 1948, debido a que el sistema financiero se va adecuando a las políticas del Fondo Monetario Internacional, se genera una crisis financiera en el país en 1987. En 1994, se derogó la Ley General de Bancos de 1987 por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Actualmente, se encuentra vigente la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, publicada en el Registro Oficial 250 del 23 de enero de 2001. (Banco del Pacífico, 2014)

2.2.7.2. El sistema financiero ecuatoriano

Es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlos a los demandantes de recursos. (Superintendencia de Bancos, 2000)

2.2.7.3. Importancia del sistema financiero ecuatoriano

- Estimula el ahorro mediante la oferta de productos con rendimientos atractivos y seguridad.
- Facilita el pago de bienes y servicios, estimulando el desarrollo del comercio interno y externo.
- Proporciona el nivel apropiado de liquidez que necesita un país para que la sociedad pueda comprar los bienes y servicios para su vida diaria.
- Es el principal mecanismo de financiamiento. (Banco del Pacífico, 2014)

2.2.7.4. Funciones del sistema financiero

- Captar y promover el ahorro para luego canalizarlo de una forma correcta hacia los diferentes agentes económicos.
- Facilitar el intercambio de bienes y servicios a sus asociados, de tal forma que le permita ser más eficiente.
- Buscar el crecimiento económico de la población.
- Apoyar de una u otra manera para que la política monetaria sea más efectiva, y de esta manera contribuir al desarrollo local. (Guaytarilla, 2012)

2.2.7.5. Intermediación financiera

Los bancos son, probablemente, los intermediarios más conocidos del sistema financiero, pues son los que ofrecen directamente sus servicios al público. Sin embargo, hay otros entes y organizaciones públicos y privados que también ofrecen servicios financieros, como las mutualistas, cooperativas y sociedades financieras. Así también, las compañías de seguros, las instituciones de servicios financieros y las compañías auxiliares también conforman el sistema financiero ecuatoriano.

A continuación se mencionan los principales entes financieros:

Bancos.- Son instituciones que realizan labores de intermediación financiera, recibiendo dinero de agentes económicos (depósitos) para darlo en préstamo a otros agentes económicos (créditos) y generar un beneficio adicional sobre la inversión.

Sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo.- Son entes que, mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo, promueven la creación de empresas productivas.

Asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.- Son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos al público para destinarlos al financiamiento de vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados.

Cooperativas de ahorro y crédito.- Son asociaciones autónomas de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión sin fines de lucro. (Banco del Pacífico, 2014)

2.2.8. Cooperativismo en Ecuador

Una cooperativa de ahorro y crédito, es una entidad autónoma de personas que voluntariamente se asocian para compensar las necesidades y anhelos tanto económicos como sociales y culturales, mediante la creación de una asociación de propiedad conjunta y gestión democrática sin fines de lucro. Las cooperativas son intermediarias financieras, en particular de los dineros que se generan de zonas urbanas y semiurbanas hacia las zonas rurales; con esto se aseguran que haya permanentemente recursos de préstamo en las comunidades donde se mueven los ahorros. Además, las cooperativas de ahorro y crédito son la base de las instituciones financieras que ofrecen servicios de ahorro y crédito a sus clientes. (Barzallo, 2001, p. 26-27)

El sistema cooperativo en el país, está basado en los valores de la autoresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Además el principio constitucional de que la organización es para las personas y no para el capital. Los nuevos retos del Ecuador en el sistema del cooperativismo garantizan a la sociedad de las personas una forma distinta de producir riqueza y redistribuirla entre sus asociados con producción, transformación, comercialización, consumo de productos, bienes y servicios con intermediación financiera pública popular y solidaria, mejorando la calidad y esperanza de vida, aumentando así capacidades y potencialidades de la población. La construcción de un sistema económico justo y democrático está basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable, porque hay un Gobierno sensible, comprometido que ve al ser humano como un sujeto de derechos, pero también de

obligaciones que lo obliga a crecer profesionalizando sus talentos y desarrollando la corresponsabilidad de todos, posibilitando así, el Buen Vivir. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2015)

En la actualidad, en el Ecuador con la declaración de una economía social y solidaria, el sector cooperativo de ahorro y crédito se ha vuelto un sector más fuerte dentro del sistema financiero. El cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos, juega un papel trascendente en el combate a la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

ACCIONES.- Partes iguales en que se divide el capital social de una empresa. Con éstas, se financia el capital de la empresa (emisora de acciones), otorgando al accionista propiedad y derechos proporcionales al monto de las acciones bajo su posesión. (Superintendencia de Bancos, 2000)

ACTIVO FINANCIERO.- Diferentes operaciones de inversión en títulos-valores y los derechos sobre inmuebles de realización inmediata o documentos expresivos de crédito, que generan tales títulos. Estas inversiones pueden variar entre participaciones en el capital social de otras sociedades, préstamos al personal de la propia empresa, créditos sobre otras entidades, derechos de suscripción preferente u opciones. (Superintendencia de Bancos, 2000)

AHORRO.- Aquella parte de la renta que no es gastada en los bienes de consumo y servicios. Tal reserva tiene como finalidad la previsión de eventualidades futuras o la realización de una inversión. Constituye la diferencia entre ingresos y egresos. Estos valores generalmente se depositan en instituciones financieras a cambio de un interés; la banca utiliza tales depósitos para otorgar préstamos o hacer inversiones. Se cree entonces que existe una relación entre el ahorro, la inversión y de la formación de capital. (Superintendencia de Bancos, 2000)

ANÁLISIS FINANCIERO.- Conjunto de técnicas encaminadas al estudio de las inversiones con un enfoque científico. El interés que pueda ofrecer una inversión se

analiza utilizando conjuntamente las técnicas que ofrecen el análisis de balances, la materia financiera, los métodos estadísticos y los modelos econométricos. Otros aspectos que se deben tener en cuenta son la coyuntura sectorial o nacional y cualquier otro tipo de información política, social o económica, cuya incidencia pueda estimarse importante. (Aguilera, 2000)

ANÁLISIS HORIZONTAL.- El análisis horizontal se ocupa de los cambios en las cuentas individuales de un período a otro y, por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase, representados para períodos diferentes. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un período a otro. (Aguilera, 2000)

APALANCAMIENTO (LAVERAGE).- Ratio de análisis financiero, que se define como la proporción de los fondos ajenos de la empresa con interés fijo y el total del capital (propio y ajeno) de la misma. Recibe este nombre porque recibe un efecto de palanca en los dividendos atribuibles al capital de los socios, con tal que el interés pagado por el capital ajeno sea menor que el rendimiento que la empresa obtenga del total del capital manejado: cuanto mayor sea esta diferencia y mayor el apalancamiento, tanto mayor será la rentabilidad atribuible al capital propio. (Aguilera, 2000)

BOLSA DE VALORES.- Mercado de capitales abierto al público de acuerdo con unas reglas preestablecidas, donde se realizan operaciones con títulos valores a libre cotización, con el objeto de proporcionarles liquidez en el mercado secundario. (Aguilera, 2000)

CAPTACIONES.- Constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista y depósitos a plazo u otros mecanismos. (Superintendencia de Bancos, 2000)

CRÉDITO.- Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. (Superintendencia de Bancos, 2000)

DEPÓSITO.- Dinero que un titular de cuenta bancaria pone bajo la custodia de una institución financiera que se hace responsable. Según condiciones que se hayan fijado para realizarlo, pueden ser: depósitos a la vista, depósitos a plazo. (Superintendencia de Bancos, 2000)

EFICIENCIA.- En economía, utilización eficaz de los recursos disponibles (minimizando su empleo), en la consecución de los objetivos planteados. (Superintendencia de Bancos, 2000)

ENDEUDAMIENTO.- Utilización de recursos de terceros obtenidos vía deuda para financiar una actividad y aumentar la capacidad operativa de la empresa. (Aguilera, 2000)

EXCEDENTE.- Diferencia positiva entre ingresos y gastos. Monto en que el ingreso supera al gasto. (Superintendencia de Bancos, 2000)

FINANCIAMIENTO.- Acción y efecto de financiar un proyecto o actividad económica. (Superintendencia de Bancos, 2000)

INVERSIÓN.- Gasto para adquirir bienes -muebles o inmuebles, tangibles o intangibles- que produzcan ingresos o presten servicios. (Superintendencia de Bancos, 2000)

LIQUIDEZ.- Capacidad de atender pasivos de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito. (Superintendencia de Bancos, 2000)

MERCADO FINANCIERO.- Se utiliza en un sentido general para referirse a cualquier mercado organizado en el que se negocien instrumentos financieros de todo tipo, tanto deuda como acciones. (Superintendencia de Bancos, 2000)

PASIVO.- Es un elemento del balance de situación integrado por las fuentes de financiación ajenas de una empresa. Constituyen deudas y obligaciones presentes contraídas por la entidad, en el desarrollo del giro ordinario de su actividad, al

vencimiento de las cuales, para cancelarlas, la entidad debe desprenderse de recursos que, en ciertos casos, incorporan beneficios económicos. (Superintendencia de Bancos, 2000)

PATRIMONIO.- Representa la participación de los propietarios en los activos de la empresa. Es igual a la diferencia entre activos y pasivos. (Superintendencia de Bancos, 2000)

PRÉSTAMO.- Obligación contractual en que un prestamista entrega dinero a un prestatario a cambio de un interés y/o comisiones (estas últimas regularmente para préstamos de mediano y largo plazo), al cabo de un tiempo determinado. (Superintendencia de Bancos, 2000)

RECURSOS FINANCIEROS.- Fuentes de financiación, recogidas en el pasivo y patrimonio de la empresa, que se materializan en el activo de ésta. (Superintendencia de Bancos, 2000)

2.3. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1. Idea a Defender

El modelo de Gestión Financiera contribuirá al incremento de la rentabilidad de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

- Modelo de Gestión Financiera.

2.4.2 Variable Dependiente

- Incremento de la Rentabilidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del presente trabajo de investigación de titulación sobre un Modelo de Gestión Financiera se utilizarán los siguientes:

3.1.1. Cualitativa

Según (Bonilla & Rodríguez, 2000) se orienta a “profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada”. (p.68)

Cualitativa porque en la investigación nos muestra la realidad de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz, que es posible mediante la observación del área financiera y se han recogido datos que luego se analizan para poder emitir opiniones.

3.1.2. Cuantitativa

“Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva”. (Bernal, 2006, p.57)

Cuantitativa porque nos permite examinar los datos numéricos al momento de realizar las encuestas.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Se trata de una investigación de campo ya que se realizará una recopilación directa de la información en la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz, especialmente en el área financiera.

3.2.2. Investigación Documental

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por éstos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento. (Bernal, 2006, p.110)

La investigación documental porque se basa en fuentes primarias o secundarias, las cuales nos dan a conocer diferentes teorías, enfoques y criterios de distintos autores, enfocados en una misma cuestión.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

En el siguiente trabajo la población lo constituyen 19 personas, es decir, se ha considerado ciertos componentes de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz, los cuales ayudarán a tomar la información oportuna y adecuada.

TABLA 1: *Composición de la Población*

SUJETOS	NÚMERO
Jefe Dpto. de Crédito	1
Asesores de crédito	14
Jefe Dpto. Contable-Financiero	1
Asistentes contables	3
TOTAL	19

Fuente: COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz

Elaborado por: Carla Tene

3.3.2. Muestra

La muestra en la presente investigación está constituida por todos los elementos de la población (19 personas).

Por ser mi población muy pequeña ésta en su totalidad se convierte en mi muestra la cual es de tipo no probabilística.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos:

3.4.1.1. Método Deductivo

Según (Bernal, 2006) consiste en tomar “conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p.56)

3.4.1.2. Método Inductivo

“Razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general”. (Bernal, 2006, p.56)

3.4.1.3. Método Analítico

El análisis de los componentes presupuestarios, permite razonar detalladamente sobre la realidad que se está dando en el ambiente financiero y tomar decisiones correctas.

3.4.2. Técnicas e Instrumentos

3.4.2.1. Técnicas:

- Encuestas.
- Entrevistas.

3.4.2.2. Instrumentos:

- Cuestionarios.

3.5. RESULTADOS

3.5.1. Encuesta aplicada a Directivos y Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz

PREGUNTA N° 1.- ¿Existe en la COAC Riobamba Ltda. un Modelo de Gestión Financiera que permita incrementar la rentabilidad?

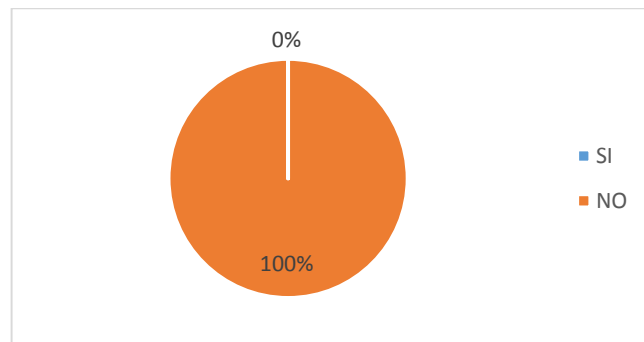
TABLA 2: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 1

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	19	100
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 2: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 1



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Los empleados al ser consultados sobre la existencia de un modelo de gestión financiera en la Cooperativa, en forma unánime responden el 100% que no, lo que afirma la hipótesis planteada.

PREGUNTA N° 2.- ¿Cree que la COAC Riobamba necesite implementar este modelo?

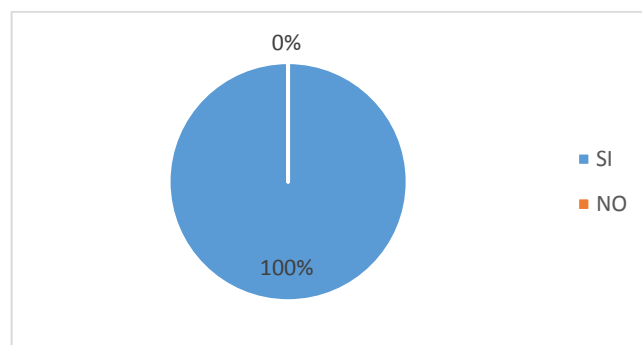
TABLA 3: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 2

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	19	100
NO	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 3: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 2



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Al ser consultados los Directivos y Empleados sobre la necesidad de implementar este modelo el 100% responden que sí, lo que afirma de forma unánime la elaboración de dicho modelo.

PREGUNTA N° 3.- ¿Qué indicadores de rentabilidad emplea la Cooperativa?

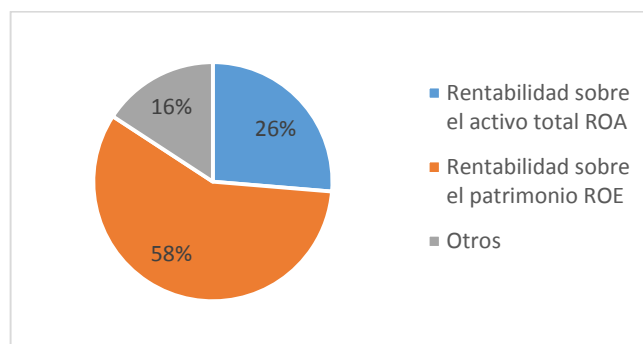
TABLA 4: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 3

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Rentabilidad sobre el activo total ROA	5	26
Rentabilidad sobre el patrimonio ROE	11	58
Otros	3	16
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 4: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 3



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

De la encuesta realizada a los Directivos y Empleados sobre los indicadores de rentabilidad que se emplean responden, el 26% que se aplica el ROA, el 58% el ROE y el 16% que se aplican otros.

PREGUNTA N° 4.- ¿Cuál es el capital que más utiliza la COAC Riobamba para operar?

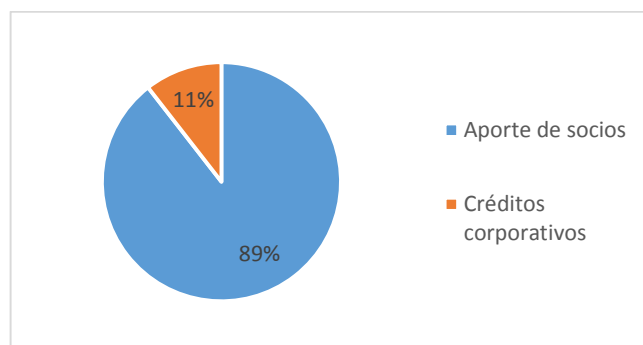
TABLA 5: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 4

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Aporte de socios	17	89
Créditos corporativos	2	11
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 5: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 4



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Al encuestar a Directivos y Empleados sobre cuál es el capital que más utiliza la COAC en sus operaciones, el 89% dicen que se utiliza el aporte de los socios, mientras que el 11% dicen que se utilizan los créditos corporativos.

PREGUNTA N° 5.- ¿El capital de trabajo que tiene la COAC le permite cubrir todas las expectativas de los clientes?

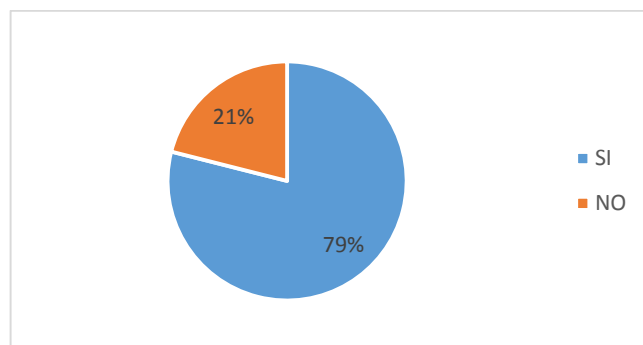
TABLA 6: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 5

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	15	79
NO	4	21
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 6: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 5



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Al preguntar a Directivos y Empleados si el capital de trabajo cubre las necesidades de los clientes, el 79% indican que sí, mientras que el 21% contestan negativamente.

PREGUNTA N° 6.- ¿Cuáles son las principales operaciones financieras que realiza la COAC?

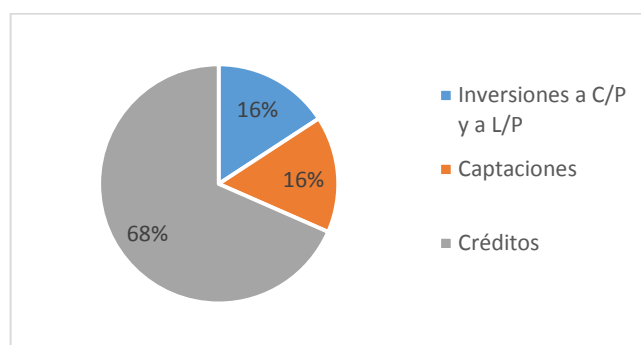
TABLA 7: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 6

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Inversiones a C/P y a L/P	3	16
Captaciones	3	16
Créditos	13	68
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 7: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 6



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Los Directivos y Empleados al ser consultados sobre las principales operaciones financieras que realiza la COAC responden, el, 16% que las inversiones a C/P y a L/P, el 16% las captaciones y el 68% los créditos.

PREGUNTA N° 7.- ¿Cuáles son los productos y servicios financieros que ofrece la COAC?

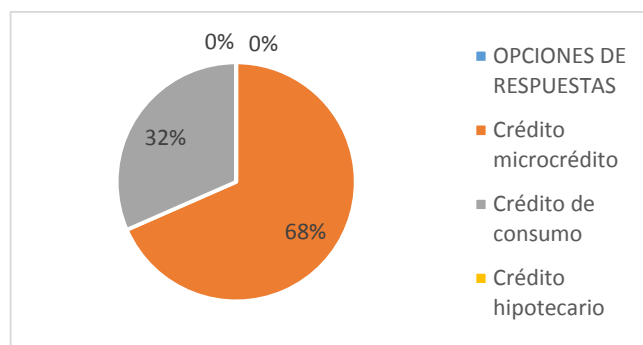
TABLA 8: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 7

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Crédito microcrédito	13	68
Crédito de consumo	6	32
Crédito hipotecario	0	0
Otros	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 8: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 7



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Cuando se les consulta a los Directivos y Empleados respecto a los productos y servicios que ofrece la COAC estos contestan, el 68% sobre el crédito microcrédito y el 32% el crédito de consumo.

PREGUNTA N° 8.- ¿De los productos y servicios financieros que la COAC ofrece cuál es el más solicitado?

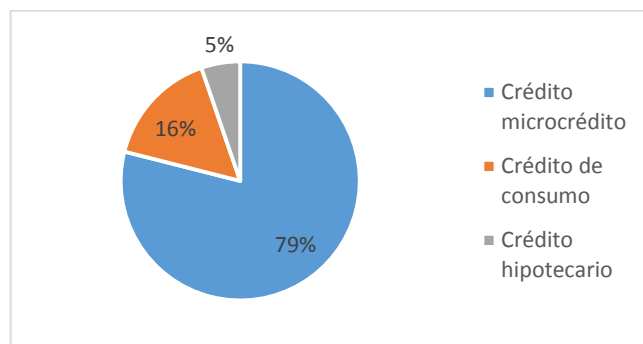
TABLA 9: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 8

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Crédito microcrédito	15	79
Crédito de consumo	3	16
Crédito hipotecario	1	5
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 9: Representación porcentual de tabulación con respecto a la pregunta N° 8



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Los Directivos y Empleados al ser consultados sobre cuál es el producto financiero más solicitado, el 79% responden el crédito microcrédito, el 16% el crédito de consumo y el 5% responden que el crédito hipotecario.

PREGUNTA N° 9.- ¿Los gastos operativos en que incurre la COAC Riobamba son adecuados?

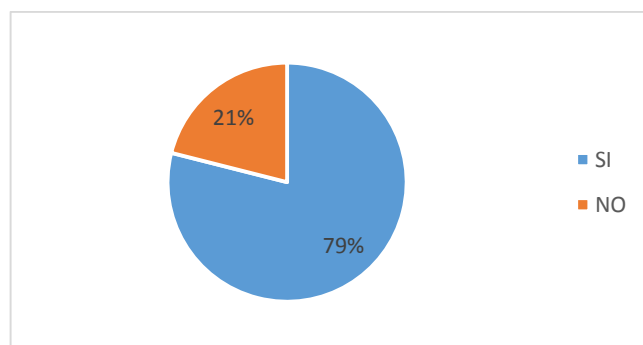
TABLA 10: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 9

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	15	79
NO	4	21
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 10: Representación porcentual de la tabulación con respecto a la pregunta N° 9



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Al preguntar a Directivos y Empleados si los gastos operativos incurridos por la COAC son adecuados, el 79% indican afirmativamente, mientras que el 21% contestan que no.

PREGUNTA N° 10.- ¿El modelo de gestión financiera priorizará determinar los rubros más significativos en los costos y gastos de la intermediación financiera?

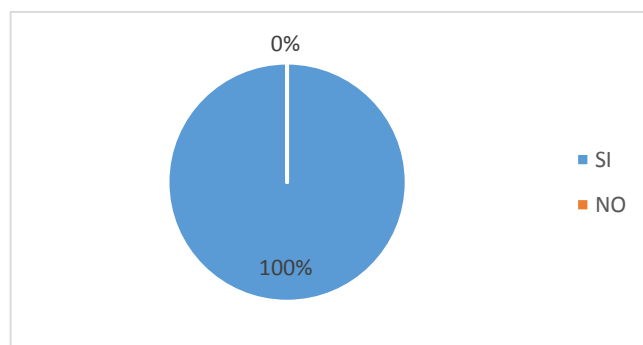
TABLA 11: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a directivos y empleados con respecto a la pregunta N° 10

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	19	100
NO	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

GRÁFICO 11: Representación porcentual de la tabulación con respecto a la pregunta N° 10



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Carla Tene

ANÁLISIS

Al ser consultados los Directivos y Empleados respecto a la priorización de los costos y gastos en la intermediación financiera, el 100% responden que si se prioriza los rubros de los costos y los gastos.

3.5.2. Entrevista aplicada al Sr. Gerente de la COAC Riobamba Ltda.

ENTREVISTA AL LIC. PEDRO MORALES MOROCHO GERENTE DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

1.- ¿Existe un modelo de gestión financiera en esta Institución?

No existe ningún modelo, por lo que sería de gran ayuda para el departamento financiero si se podría implementar alguno.

2.- ¿Cree usted que un modelo de gestión financiera puede lograr eficiencia en el aspecto financiero?

Por supuesto, ya que el modelo de gestión financiera sería una guía para poder reducir los gastos que se realizan en todos los departamentos de la Cooperativa, y así se daría una correcta eficiencia del dinero que se administra.

3.- ¿Cree que un modelo de gestión financiera sería un aporte al crecimiento económico de la Institución?

Creo que sí, si lo implementamos de forma oportuna sería magnífico porque se convertiría en apoyo para incrementar las utilidades de nuestra Cooperativa y por ende tendríamos más confianza por parte de nuestros socios y clientes.

4.- ¿Las herramientas financieras empleadas ayudarían a la COAC a ser más competitiva en el mercado?

Por supuesto, la globalización ha hecho que todas las instituciones financieras evolucionen y busquen las herramientas necesarias para poder realizar de la manera más conveniente las actividades competentes.

5.- ¿Para la toma de decisiones, cree usted que la información acerca de la gestión financiera es oportuna?

Efectivamente, toda la información proporcionada por el departamento contable-financiero es la adecuada ya que nos permite tomar a tiempo las correcciones debidas y así mejorar en todo el aspecto financiero.

6.- ¿Cuáles cree que son las áreas o sectores más importantes en la gestión financiera en la COAC Riobamba?

Dentro de nuestra Cooperativa todas las áreas o departamentos son importantes, sin embargo, el departamento de créditos ayuda a dinamizar la economía de nuestros socios, además el departamento contable-financiero administra los recursos monetarios, controla los gastos, realiza los informes correspondientes para presentar al Consejo Administrativo y de Vigilancia sobre nuestra gestión anual.

3.6. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La idea a defender propuesta en esta investigación se refiere a que El Modelo de Gestión Financiera contribuirá al incremento de la rentabilidad de la COAC Riobamba Ltda., a lo que los Directivos y Empleados de la Institución en la pregunta N° 1 acerca de la existencia de un modelo de gestión financiera responden el 100% que No, justificando de esta manera la necesidad de implementar la propuesta.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA COAC RIOBAMBA LTDA. AGENCIA MATRIZ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2016 - 2017

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico lo integran la misión, visión, objetivo social, valores y principios del cooperativismo correspondientes a la Cooperativa.

La misión actual de la COAC Riobamba Ltda. es:

Impulsar el desarrollo socio económico de nuestros asociados y la comunidad a través de servicios financieros de calidad, con personal comprometido y sustentado en los principios y valores cooperativos.

La visión de la COAC Riobamba Ltda. es:

Seremos una Institución Cooperativa financieramente sólida, con amplia cobertura, enfoque de Responsabilidad Social y siendo parte activa del desarrollo de la Economía Popular y Solidaria.

Objetivo social

El objetivo social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. es promover e impulsar la economía social y solidaria, fomentar el desarrollo social y económico de sus asociados y de la comunidad, democratizando y profundizando los servicios financieros

para amplios sectores de la población ecuatoriana que no tienen acceso a estos, contribuyendo de esta manera a forjar un mejor futuro para sus socios, su familia y la comunidad.

Valores corporativos

Los valores constituyen el conjunto de cualidades de la Cooperativa que definen el marco dentro del cual se ejecutan las acciones que determinan el desempeño institucional:

Honestidad y confianza.- Nuestro rol en la sociedad es único por ser depositarios de la confianza de nuestros socios. Debemos aceptar dicha responsabilidad con apego total a la Ley. Como personas debemos aceptar la posibilidad de cometer errores, pero afrontar con entereza la decisión de corregirlos, procurando la oportunidad de ser mejores.

Trabajo en equipo.- Todo resultado deseable debe ser producto del esfuerzo consciente en beneficio del progreso individual, Institucional y colectivo. Respetamos la Cooperativa y buscamos el consenso en el proceso de toma de decisiones.

Reconocemos el nivel jerárquico, con el enfoque del bien común, fomentando el trabajo mancomunado, promoviendo las capacidades, esfuerzo y méritos personales de quienes hacemos la Cooperativa.

Compromiso social y desarrollo personal.- Nuestro desarrollo personal está íntimamente ligado al desarrollo de la organización y comunidad, integrando el conjunto de competencias que constituyen nuestro aporte a la consolidación y fortalecimiento de la Cooperativa y la sociedad. La entidad cree que el estudio y el trabajo fortalecerán nuestras capacidades profesionales y que la generosidad, honestidad y verdad permitirá que seamos cada día mejores seres humanos.

Voluntad.- Nuestra razón de ser se encuentra en el servicio a los demás. El satisfacer las necesidades de los socios contribuirá a su engrandecimiento, el acceso a servicios financieros eficientes y eficaces mejorará sus condiciones de vida.

Capacidad competitiva.- Buscamos enfrentar y realizar nuestro trabajo lo mejor posible, reduciendo costos, incrementando la productividad y maximizando el valor de la Cooperativa. Respetamos la competencia y la libertad de elección de los socios, su fidelidad la conseguiremos con la excelencia en el servicio.

Permanencia.- Administramos la Cooperativa con la responsabilidad de un Padre que desea transmitir y legar la Institución para el beneficio de la siguiente generación. Pretendemos mantener relaciones de largo plazo con nuestros socios.

Principios del cooperativismo

Los principios cooperativos son lineamientos o parámetros para juzgar el comportamiento de los integrantes de la Institución y tomar decisiones.

Primer principio: Adhesión abierta y voluntaria

Significa que todos los socios tienen la posibilidad de acceder a los servicios que presta la Cooperativa, además no existe discriminación por género, raza, clase social, posición económica, política o religiosa, en la cual las personas deben estar dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva ser socio.

Segundo principio: Control democrático de los socios

Se gobierna a través de una Asamblea, en la que los Socios Asambleaístas son electos mediante selección democrática, por lo cual todos los socios tienen derecho a elegir y a ser elegidos.

Tercer principio: Participación económica de los socios

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa, siendo el capital propiedad común de los socios y los excedentes incrementan el patrimonio institucional.

Cuarto principio: Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua que son controladas por sus socios.

Quinto principio: Educación, entrenamiento e información

Las cooperativas brindan información y entrenamiento a sus socios, directivos y colaboradores. Las cooperativas informan a sus socios y al público en general, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Sexto principio: Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

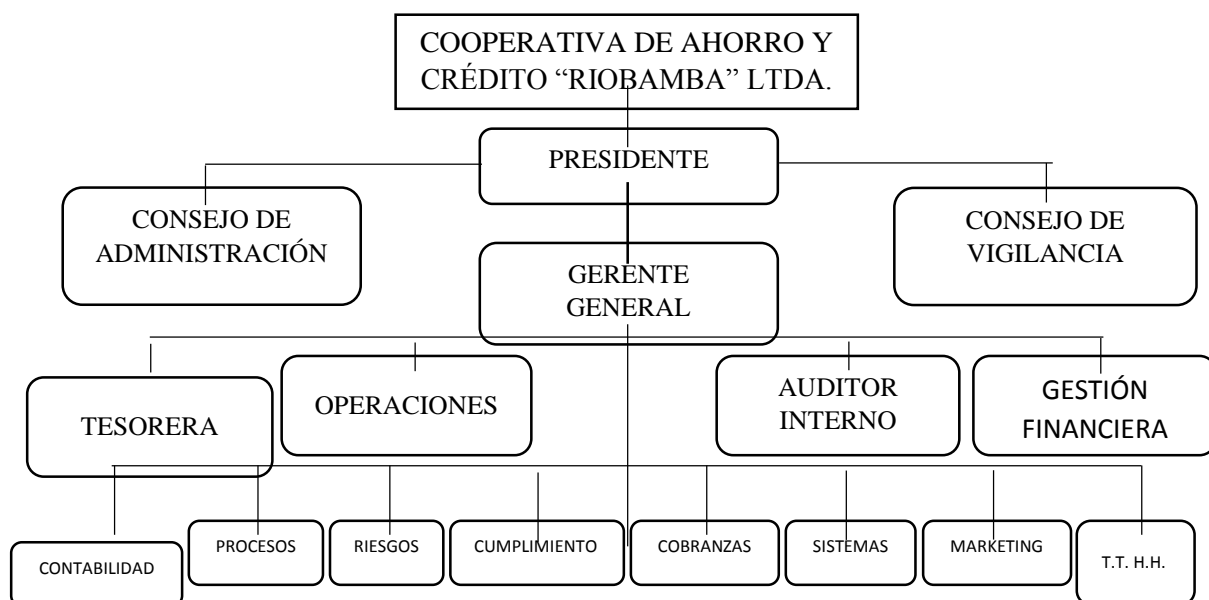
Séptimo principio: Compromiso con la comunidad

La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad, región o áreas de influencia, por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

4.2.2. Planteamiento administrativo

Estructura organizacional

GRÁFICO 12: Estructura organizacional de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

La estructura organizacional, sirve para que la Cooperativa establezca sus puntos de desarrollo, mediante la cual se acuerda que las labores desempeñadas por los trabajadores son divididas, coordinadas y controladas, pero resalta que todos los integrantes trabajan de forma conjunta para lograr los objetivos planteados de manera óptima.

4.2.3. Propuesta de gestión financiera

La propuesta de gestión financiera comprende el análisis crítico de la medición de los resultados físicos y financieros obtenidos y los efectos producidos en la rentabilidad, las recomendaciones que deben hacerse, con respecto a los recursos de un ejercicio fiscal, a fin de ajustar la ejecución a las previsiones originales.

Las captaciones – ahorros

Los ahorros en sus diferentes modalidades han crecido significativamente gracias al esfuerzo y compromiso de los socios. Se ha desarrollado el hábito del ahorro y en esto tienen que ver también las tasas de interés que son competitivas dentro del mercado financiero local y nacional.

TABLA 12: Captaciones – ahorros de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz, del año 2015

AÑO 2015	
Ahorros a la Vista	\$94.484.221
Depósitos a Plazo Fijo	\$92.463.155
Capital Social (Certificados de Aportación)	\$18.237.179
Patrimonio	\$34.379.677

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

Crecimiento de captaciones

Al finalizar el año 2015, el ahorro a la vista presenta un crecimiento de un 8%. Mientras que los depósitos a plazo fijo presentan un crecimiento de un 12%, siendo el crecimiento consolidado de un 10% con relación al año 2014.

TABLA 13: Crecimiento de captaciones – ahorros de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz, del año 2015

COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL DE CAPTACIONES AÑO 2015						
	Diciembre	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	%
	2014	2015	2015	2015	2015	
Ahorro Vista	87.249.349	84.447.476	88.281.799	89.441.829	94.484.221	8%
Plazo Fijo	82.915.485	85.759.659	87.752.610	87.939.850	92.463.116	12%
TOTAL	170.164.834	170.207.135	176.034.409	177.381.679	186.947.337	10%

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

De acuerdo al Banco Central del Ecuador, el índice de productividad del presente año es del 6.7% y de 2.5 % con respecto a la provincia de Chimborazo, con lo cual se ha realizado la siguiente proyección para los dos trimestres del año 2016.

TABLA 14: Proyección del crecimiento de captaciones – ahorros de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz

COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL DE CAPTACIONES AÑO 2015 Y 2016						
	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	Marzo	Junio
	2015	2015	2015	2015	2016	2016
Ahorro Vista	84.447.476	88.281.799	89.441.829	94.484.221	101.570.537	109.188.327
Plazo Fijo	85.759.659	87.752.610	87.939.850	92.463.116	99.397.849	106.852.687
TOTAL	170.207.135	176.034.409	177.381.679	186.947.337	200.968.387	216.041.016

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

Otro de los rubros importantes que debemos señalar es el de Capital Social, el mismo que ha alcanzado un crecimiento de un 10% con relación al año 2014.

TABLA 15: Crecimiento del capital social de la COAC Riobamba Ltda.

CRECIMIENTO DE CAPITAL SOCIAL AÑO 2015			
	AÑO 2014	AÑO 2015	%
Capital Social	16.902.605	18.237.179	8%

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

Productos y servicios ofrecidos

La Cooperativa ofrece los productos y servicios financieros en base a las necesidades de sus socios.

Ahorros:

Cuenta de ahorros.- El socio cuenta con la disponibilidad inmediata de dinero cuando lo requiera, capitalización mensual de intereses.

Certificado de depósitos a plazo fijo.- La Cooperativa tiene como filosofía, retribuir la confianza de sus socios a través de una tasa de interés competitiva; por esto oferta certificados de depósito a plazo fijo en plazos mayores a 31 días.

Manejo de fondos – ahorro de cesantía.- Ofrece a sus asociados un producto especial de ahorro cesantía, programando los aportes en forma mensual, valores que reciben una tasa preferencial de interés y garantizando seguridad.

Créditos

Los créditos otorgados por la institución se prestan a tasas de interés competitivas y a plazos acordes con la necesidad de sus socios.

Créditos institucionales.- Son créditos otorgados mediante un contrato entre entidades legalmente establecidas y la Cooperativa Riobamba Ltda., el pago de estos créditos se hace mediante descuento del rol de pagos.

Créditos administrativos.- Los trabajadores de la Cooperativa firman un contrato de crédito con el representante legal de la institución, descontándole mensualmente de su rol de pagos. El valor máximo de estos créditos es de USD 80.000.

Créditos de consumo.- Son otorgados a los socios que mediante su trabajo puedan satisfacer de manera inmediata sus necesidades por el recibimiento de su sueldo. El monto máximo es de USD 80.000, los plazos son concedidos de acuerdo a la capacidad de pago y al nivel de endeudamiento del asociado, el tiempo máximo es hasta 120 meses.

Créditos de vivienda.- Están destinados para los socios que quieran adquirir una vivienda o deseen mejorarla. El tiempo máximo de pago es hasta 10 años de acuerdo a su capacidad económica, y el monto máximo es hasta USD 80.000 con una garantía hipotecaria que puede ser un terreno o una casa, hasta el 70% del avalúo del bien.

Crédito comercial.- Se destina a socios que necesiten financiar actividades productivas propias de su economía, tales como: proyectos de inversión, activos fijos, para que puedan

mejorar e impulsar sus propios negocios. El monto máximo es hasta USD 80.000 con un plazo máximo de 120 meses.

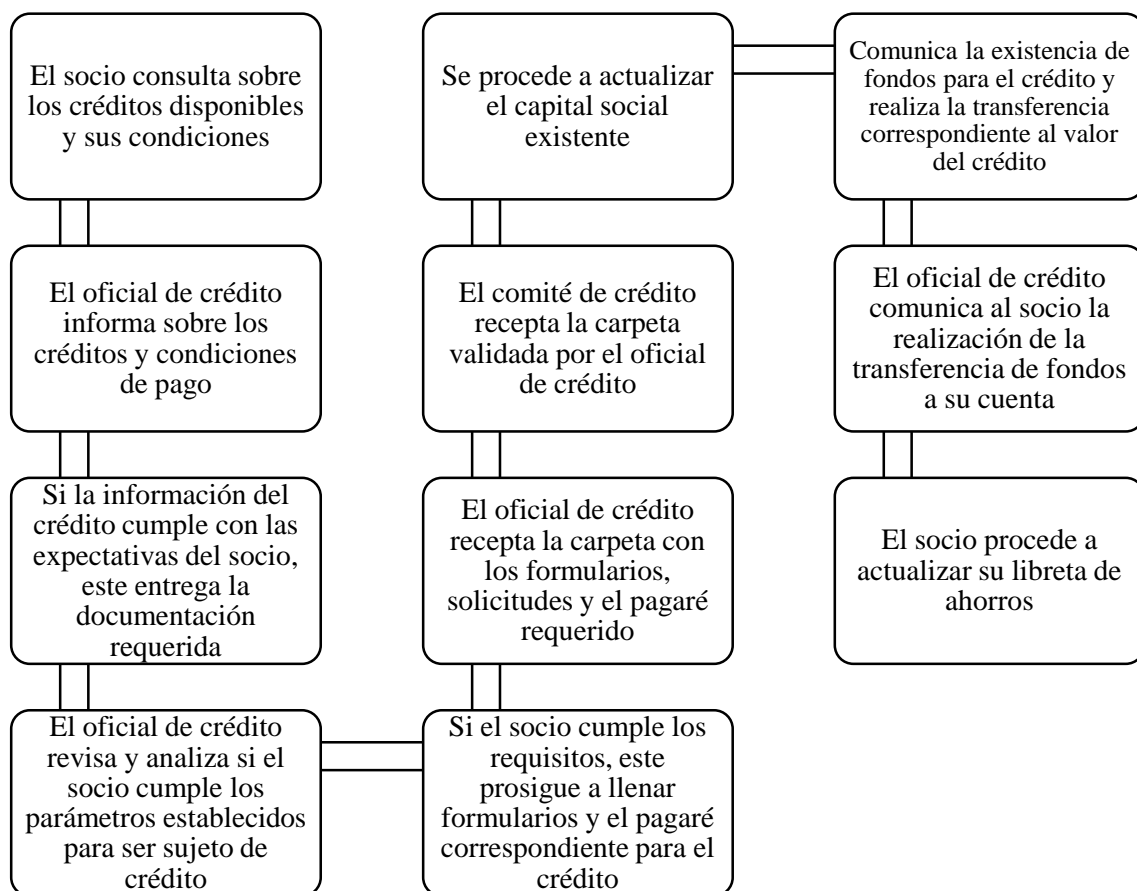
Microcréditos.- Son destinados a las microempresas con un monto máximo de hasta USD 20.000 con un tiempo máximo de hasta 48 meses. Cuando se piden montos mayores, se necesita el respaldo de una hipoteca y se puede conceder hasta USD 70.000; con el plazo máximo de 60 meses.

Servicios

Los requerimientos del mercado, han permitido que la Cooperativa crezca cada día más, y buscar nuevas estrategias para brindar mejores servicios.

- Pago del bono de Desarrollo Humano en las oficinas de Guano, Chunchi, Alausí, Cuenca Arenal y Cuenca Centro.
- Pago de remesas desde y hacia varios países a través de los servicios de Easy pagos y MoneyGram.
- Pagos de Fondo de Reserva y Montepío del IESS.
- Cobro de planillas por consumo de agua potable en las oficinas de la ciudad de Riobamba y Guano.
- Convenios institucionales para el cobro de pensiones y pago de nóminas con instituciones de prestigio de la localidad.

GRÁFICO 13: *Proceso de otorgamiento del crédito*



Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

Administración de la colocación financiera

El volumen de activos les permite atender con facilidad y solvencia los requerimientos de créditos de los asociados para sus diferentes necesidades, proyecciones y emprendimientos encauzados a desarrollar la estructura productiva y buscando alternativas para generar empleo.

Las políticas de crédito son flexibles en lo referente a los plazos, montos y tasas de interés menores del mercado financiero.

El Código Monetario Financiero y la Junta de Regulación “establecerá el direccionamiento del crédito alineado a la Matriz Productiva” lo cual generará incertidumbre en el ámbito financiero.

Operaciones de crédito

TABLA 16: Operaciones de crédito de la COAC Riobamba Ltda., del año 2015

AÑO 2015	
Volumen de cartera	\$174.240.012
Volumen cartera en riesgo	\$2.440.968
Provisiones de créditos incobrables	\$4.247.145
Morosidad	1.37%

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

Gestión crediticia

Uno de los principales pilares del crecimiento para el 2015 fue la calidad de servicio brindado a los socios y la oportunidad de atención. Esto ha permitido que más de 18.858 socios pudieran acceder a vivienda, educación, alimentación, vestimenta, entre otros, a través del incremento de sus actividades económicas con la concesión de créditos por USD 125.189.208 millones en los segmentos comercial, consumo, microcréditos y vivienda.

Créditos comerciales

USD 13.281.740 millones se han concedido a medianas empresas para inversión en actividades productivas, capital de operación y compra de activos fijos, tanto para personas naturales y jurídicas, registrando un incremento del 3,83% respecto del año 2014.

Créditos de consumo

Para que los socios y sus familias satisfagan sus necesidades de mejorar su educación, sus vehículos, pago de deudas, adquisición o readecuación de bienes inmuebles y viajes, se apoyó con 7.555 operaciones de créditos de consumo, que en valores reales representa USD 41.723.912 millones. Existe un decrecimiento de esta cartera en -5,17% respecto del período anterior, como consecuencia de que uno de los objetivos principales para el año 2015 fue direccionar los recursos de la Cooperativa hacia los microcréditos.

Créditos de vivienda

Así mismo hubo el apoyo a 309 socios para que hagan realidad su sueño de contar con su casa propia o remodelada, a través de USD 6.399.150 millones.

Créditos microcréditos

USD 63.784.406 millones han sido otorgados para el fortalecimiento de los microempresarios. Es por esto que 10.584 familias mejoraron su calidad de vida a través del crecimiento de sus negocios y emprendimientos, con la adquisición de activos fijos, mercadería, herramientas, maquinaria, vivienda productiva, entre otros, lo cual ha permitido un crecimiento del 12,76% respecto del 2014.

El mayor porcentaje de familias que mantienen un nexo solidario a través de las soluciones financieras se encuentra en la provincia de Chimborazo; es por ello que, del total de créditos concedidos durante el año 2015, el 80% se concentró en Chimborazo, el 10% en Azuay y 10% en Pichincha.

Tasas de interés activas y pasivas

La solidez institucional les permite ofrecer a sus socios productos y servicios que combinan adecuadamente un bajo nivel de riesgo con una rentabilidad bastante atractiva, y siendo una de las políticas de captaciones la de mantener tasas de interés competitivas durante el año 2015, la tasa promedio de ahorro a la vista que se ha pagado es la del 3.75%

anual, y en depósitos a plazo fijo un promedio del 6.90% anual, las mismas que van de un 5% hasta un 10% anual considerando plazos, montos y recurrencia de los depositantes. Las tasas de interés activas aplicadas en la Institución se han mantenido muy por debajo de los porcentajes establecidos por el Ente de Control, considerando el destino, plazo y monto de los créditos, de acuerdo a su distribución.

Las tasas de interés pasivas se establecen de acuerdo a las normas establecidas por el Banco Central; sin embargo, buscamos mejorar las tasas de interés a los ahorros con un porcentaje más alto:

TABLA 17: *Porcentaje de las tasas de interés pasivas a las captaciones – ahorros de la COAC Riobamba Ltda., del año 2015*

AÑO 2015	
Cuenta de Ahorro	3.5% al 4%
Depósitos a Plazo Fijo	5% al 9.50%

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

Mientras que las tasas de interés activas a los préstamos se concede con tasas más bajas del mercado financiero:

TABLA 18: *Porcentaje de las tasas de interés activas a las colocaciones de la COAC Riobamba Ltda., del año 2015*

AÑO 2015	
Crédito Comercial	10.67%
Crédito de Consumo	14.20%
Crédito Microcrédito	17%
Crédito de Vivienda	10%

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

Desempeño financiero del año 2015

El crecimiento de los principales rubros que conforman la estructura financiera se presenta a continuación:

TABLA 19: Rubros de la estructura financiera de la COAC Riobamba Ltda., del año 2015

RUBRO	AÑO 2014	AÑO 2015	CRECIMIENTO %
ACTIVOS	216.669.940	239.197.797	10%
Cartera de créditos	157.707.455	174.240.012	10%
PASIVOS	186.444.734	204.818.121	10%
Depósitos de ahorro	87.079.797	94.317.961	8%
Depósitos a plazo	82.915.485	92.463.116	12%
PATRIMONIO	30.225.206	34.379.677	14%
Capital Social	16.902.605	18.237.179	8%

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

El crecimiento del análisis financiero respecto del año 2014, es evidenciado por el crecimiento significativo a nivel de Activos del 10%. Esta variación es principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos, la cual supera los USD 174 millones con una participación del 73%, frente al activo total.

El comportamiento del Pasivo, para la COAC Riobamba Ltda., en el período 2015, presenta una tendencia de crecimiento del 10%. Este aumento es debido a las captaciones que comprenden los depósitos a plazo y ahorro a la vista, contabilizando un valor de USD 186.947 millones.

La COAC Riobamba Ltda., presenta un crecimiento sostenido de su Patrimonio, con una tasa de crecimiento del 14%, reflejando un patrimonio total de USD 34.380 millones. Dicho incremento fue producto del aumento del capital social dado por el aporte de los socios, así como el incremento en las reservas y resultado del ejercicio, fortaleciendo la estructura patrimonial de la Institución.

Indicadores financieros

Los indicadores financieros permiten determinar la relación entre los datos financieros de la Cooperativa y analizar la situación en función a niveles alcanzados de acuerdo a las cifras y resultados, los mismos que al cierre del 2015 son satisfactorios, como: la calidad

de los activos es muy eficiente, el indicador de morosidad más bajo del sistema financiero cooperativo, otro indicador importante es el nivel de cobertura de patrimonial calculado en la solvencia que se ubicó en 17,17%, así como los indicadores de rentabilidad que determinan el rendimiento del activo y patrimonio, evidenciando el manejo de la gestión financiera.

TABLA 20: Indicadores financieros respecto del año 2015

INDICADOR	AÑO 2015	PROMEDIO SISTEMA
Solvencia	17,17%	16,40%
Morosidad	1,37%	5,08%
Provisión/cartera en riesgo	173,99%	114,38%
Rentabilidad – ROA	1,18%	1,14%
Rentabilidad – ROE	8,95%	8,98%
Activos productivos/Pasivos con costo	1116,72%	113,60%
Gasto operativo/Activo promedio	4,70%	5,48%
Liquidez	29,09%	21,33%

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

Reinversión de las utilidades

La Cooperativa reinvierte sus utilidades en el aspecto social y realiza promociones, homenajes, sorteos y rifas, con el afán de reconocer la confianza y fidelidad de los socios en sus operaciones como:

- Depósitos en ahorro a la vista,
- Depósitos a plazo fijo
- Depósitos al ahorro infantil
- Pagos puntuales por la concesión de créditos

Además el aporte social se ve reflejado en la entrega de útiles escolares a los niños socios al inicio del período escolar. En la navidad se realiza un homenaje a los niños ahorristas, a través de un agasajo navideño. El apoyo a la comunidad se evidencia con programas de salud, educación, deporte y cuidado del medio ambiente.

Estrategias propuestas para el período 2016 - 2017

- Orientar los créditos con preferencia a la producción, microcréditos para la agricultura, artesanía, comercio que generan fuentes de trabajo.
- Disminuir los créditos de consumo en plazos y montos.
- Impulsar programas de educación financiera – cooperativa.
- El fortalecimiento de su estructura económico – financiera.

CONCLUSIONES

- La gestión técnica de la COAC Riobamba Ltda., es adecuada ya que cuenta con todos los estatutos, normas, procedimientos y leyes establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ejecutándolas de la mejor manera.
- La gestión crediticia de la COAC Riobamba Ltda. permite obtener una adecuada cobertura, ya que el otorgamiento de los créditos van orientados a los microempresarios los cuales generan crecimiento económico tanto para sus familias como para la provincia.
- Las políticas de otorgamiento de créditos de la COAC Riobamba Ltda., siguen un proceso minucioso para la correcta colocación de los créditos en los diferentes segmentos, después dichos rubros son recuperados por los respectivos asesores de crédito.
- El profesionalismo de los colaboradores con que cuenta la COAC Riobamba Ltda. en su totalidad es de tercer nivel e incluso una parte del talento humano sigue perfeccionándose de acuerdo a sus competencias.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la COAC Riobamba Ltda. continuar acogéndose a los estatutos, normas, procedimientos y leyes dispuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya que este es el organismo que regula sus funciones de intermediación financiera.
- La Administración crediticia de la Cooperativa ha venido desarrollándose de manera eficiente a lo largo de estos años, por lo cual se recomienda que continúen con las mismas prácticas microcrediticias a fin de seguir manteniendo una estable cobertura por parte de los microempresarios, garantizando que sus operaciones sean confiables.
- Se recomienda a la COAC Riobamba Ltda., continuar con los procesos de créditos ejecutados, ya que este control permite recuperar de manera eficiente y eficaz los recursos económicos de la Cooperativa.
- Se recomienda a la COAC Riobamba Ltda., fortalecer e impulsar la formación especializada en sus colaboradores ya que estos por consiguiente tienden a ser más competitivos a nivel organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, A. (2000). *Glosario iberoamericano de contabilidad de gestión*. Madrid: Asociación Española Contabilidad y Administración de Empresas.
- Baena Toro, D. (2010). *Análisis financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Barzallo, P. (2001). *Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (2a ed.). México: Pearson Educación.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2000). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Norma.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Fuentes Romero, J. (2007). *Planificación y Organización de Centros Documentarios*. Asturias: Trea.
- García del Junco, J., & Casanueva Rocha, C. (2002). *Fundamentos de gestión empresarial*. Madrid: Pirámide.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Administración Financiera* (12a ed.). México: Pearson Educación.
- Marroquín Iza, E. (2012). *Modelo de Gestión Financiera para Maximizar las Utilidades de la Empresa ESPELETTE Cía. Ltda*. Sangolquí: ESPE.
- Martinez Tamayo, A. (2008). *Indización y Clasificación en Bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Melnik, D., & Pereira, M. E. (2006). *Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Morris, D., & Brandon, J. (1994). *Reingeniería*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Ochoa, G. (2002). *Administración Financiera*. México: McGraw-Hill.
- Ortiz, A. (1994). *Gerencia financiera*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Paredes Zapata, C. (2011). *Diseño de un Modelo de Gestión Financiera para la Empresa Estrumental S.A.* Sangolquí: ESPE.

- Pavón Caiza, D. (2014). *Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativo - Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ejército Nacional periodo 2013 - 2017*. Sangolquí: ESPE.
- Perdomo Moreno, A. (2002). *Elementos básicos de administración financiera*. México: Cengage Learning.
- Plaza, G., & Janés, J. (2007). *Diccionario Enciclopédico*. Barcelona: Plaza & Janes.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (13a ed.). México: Pearson Educación.

INTERNET

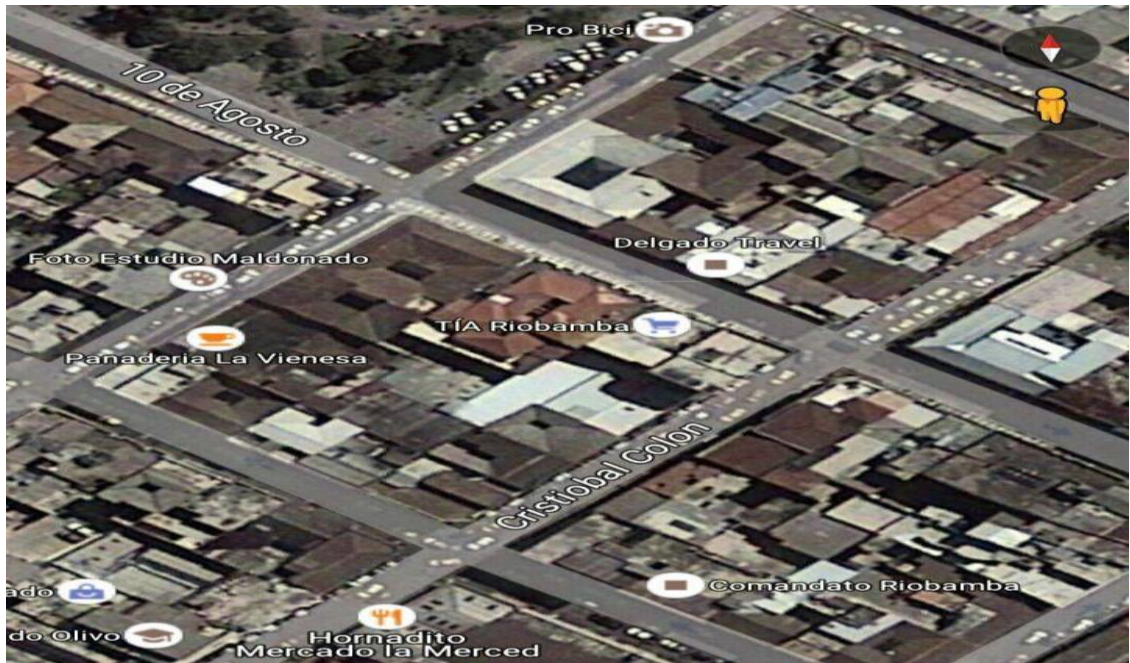
- Banco del Pacífico. (2014). *Mi Banco Banco me enseña*. Obtenido de <https://www.educacionfinanciera.com.ec/sistema-financiero-del-ecuador>
- Bicciato, F. (2002). *Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador*. Obtenido de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4506/S022121_es.pdf?sequence=1
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manual%20de%20auditoria%20de%20gestion.pdf>
- Duarte, C. (2013). *Estructura básica de un análisis financiero*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/estructura-basica-de-un-analisis-financiero.html>
- Guaytarilla, F. (2012). *Sistema bancario del Ecuador*. Obtenido de <http://sistemabancariodelecuador.blogspot.com/>
- Macías García, E. (2002). *Administración y gerencia*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2015). *El cooperativismo del Ecuador se construye desde la perspectiva del buen vivir*. Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/el-cooperativismo-del-ecuador-se-construye-desde-la-perspectiva-del-buen-vivir/>
- Morales Noriega, A., Vallejo Luzuriaga, F., & Villalba Camacho, C. (Noviembre de 2014). *Nuevos aportes a la economía*. Obtenido de http://www.hss.de/fileadmin/americalatina/Ecuador/downloads/Pub._14.007_Nuevos_Aportes_a_la_Econom%C3%ADa-Premio_Hanns_Seidel.pdf
- Nunes, P. (2016). *Gestión Financiera*. Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- Sánchez Cabrera, Á. (2003). *La Gestión Financiera*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/asc/3h.htm>
- Superintendencia de Bancos. (2000). *Glosario de términos financieros*. Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20Ley%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DE1278-23ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80dfe>

Tovar, J. (2008). *Tipos de Gestión*. Obtenido de <http://johanatov.blogspot.es/>

ANEXOS

ANEXO 1: Localización geográfica de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz; Calles 10 de Agosto y Colón (esquina)



Elaborado por: Carla Tene

ANEXO 2: Documento habilitante de constitución de la COAC Riobamba Ltda.



Fecha de Generación de Documento: 13/febrero/2016

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOP-SFPS
RUC: 0690045389001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.
PROVINCIA: CHIMBORAZO
CANTÓN: RIOBAMBA
PARROQUIA: LIZARZABURU
DIRECCIÓN: 10 DE AGOSTO S/N CRISTOBAL COLON
TELÉFONO: 032962431
SEGMENTO NIVEL: SEGMENTO 1
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): SEGUNDO PEDRO MORALES MOROCHO
PRESIDENTE: LOGROÑO COSTALES PEDRO LUIS
SECRETARIO: ULLOA ULLOA MIRIAM LEONILA
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: CARDENAS LOGRONO MANUEL GUSTAVO

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



ANEXO 3: RUC de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 0690045389001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: MORALES MOROCHO SEGUNDO PEDRO
CONTADOR: GOYES NUNEZ ADRIANA DEL ROCIO



FEC. INICIO ACTIVIDADES: 12/10/1978 **FEC. CONSTITUCION:** 12/10/1978
FEC. INSCRIPCION: 15/05/1984 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 27/06/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: 10 DE AGOSTO Número: S/N Intersección:
COLON Edificio: COOPERATIVA DE AHORRO RIOBAMBA Referencia ubicación: A UNA CUADRA DEL MERCADO LA
MERCED Telefono Trabajo: 032962431 Apartado Postal: 000501 Telefono Trabajo: 032969497 Telefono Trabajo: 032960153
Fax: 032960270 Celular: 0987727120 Email: riobamba@cooprio.fin.ec

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:


- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

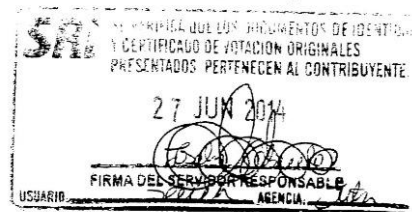
DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 012

ABIERTOS: 12

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO III CHIMBORAZO

CERRADOS: 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: JSCL060314

Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA

Fecha y hora: 27/06/2014 16:17:41

ANEXO 4: Informe de Calificación de Riesgo de la COAC Riobamba Ltda.



INFORME DE CALIFICACIÓN DE RIESGO DE FORTALEZA FINANCIERA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

Quito – Ecuador

Sesión de Comité No. F003/2016, del 27 de abril del 2016.

Información Financiera cortada al 31 de diciembre de 2015.

Analista: Lcda: Rossana Velásquez

www.classinternationalrating.com

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA. se constituyó el 12 de octubre de 1978 en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. En sus inicios abrió una oficina frente a la Plaza Román de Riobamba, pues su objetivo era asociar a los comerciantes de la plaza. En el año 1985 fue intervenida por Ministerio de Bienestar Social, su Interventor Lic. Pedro Morales asume el mando de la institución e inicia un proceso de consolidación y expansión de la misma; llegando a constituirse en la primera y más sólida cooperativa de la provincia de Chimborazo.

Fundamentación de la Calificación

El Comité de Calificación reunido en sesión F003/2016 del 27 de abril del 2016 decidió otorgar la calificación de **"A"** a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.**

Categoría A: La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

La categoría de calificación descrita puede incluir signos de más (+) o menos (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

La calificación de riesgo global de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.**, representa la opinión de **CLASS INTERNATIONAL RATING** Calificadora de Riesgos S.A. como resultado del proceso de evaluación realizado de acuerdo a su metodología y a la escala de establecida por la Superintendencia de Bancos, y expresa la capacidad de la cooperativa, para administrar y gestionar los riesgos, la calidad crediticia y su fortaleza financiera; y, la solvencia de la entidad con la finalidad de cumplir sus obligaciones con el público.

La información presentada y utilizada en el presente Estudio Técnico de Calificación, proviene de fuentes oficiales. La información utilizada fue sujeto de revisión y contraste entre ella y con información de fuentes oficiales como la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, lo cual no significa que la calificadora ha realizado tareas o procedimientos de auditoría sobre la información recibida. Sin embargo, dada la posibilidad de error humano o mecánico, **CLASS INTERNATIONAL RATING** Calificadora de Riesgos S.A. no garantiza la exactitud o integridad de la información y, por lo tanto, no se hace responsable de errores u omisiones, como tampoco de las consecuencias asociadas con el uso de esa información.

ANEXO 5: FODA de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz.

El FODA es una herramienta analítica que permite visualizar un cuadro de la situación actual de la Cooperativa y sus perspectivas, evidenciando los puntos más relevantes tanto positivos como negativos en cuanto a su efecto, así como factores endógenos y exógenos. La información es a diciembre de 2015.

Fortalezas

- Imagen y posicionamiento institucional.
- Tasas de interés competitivas.
- Ubicación estratégica de oficinas.
- Fidelidad de sus asociados.
- Solvencia económica y financiera Institucional.
- Infraestructura tecnológica y servicios complementarios.
- Personal profesional y comprometido.
- Calidad de cartera con índices de morosidad por debajo del promedio del sistema financiero.
- Atención oportuna, personalizada y de calidez.
- Buenas relaciones con autoridades y comunidad.
- Infraestructura amplia, moderna y confortable.
- Estructura de cartera orientada al sector microempresarial.
- Transparencia en la gestión operativa y administrativa.

Oportunidades

- Posibilidad de crecimiento por fusiones o absorciones.
- Alianzas estratégicas y convenios institucionales para financiamiento y asistencia técnica y tecnológica.
- Mercado potencial no atendido (jóvenes, mujeres, sector urbano marginal y sector rural).
- Los migrantes que retornan al país, por su visión de cambio.
- Mejoramiento de la red vial que permite fácil acceso a cantones y parroquias.

- Exoneración del impuesto para Solca en las operaciones de crédito.
- Enfoque de responsabilidad social acorde a nuestros segmentos de mercado.
- Mayor utilización de la tecnología por la población local.
- Tendencia gubernamental orientada a la economía popular y solidaria.
- Organismo de control propio del cooperativismo (SEPS).
- Alianzas estratégicas para realizar pasantías Nacionales e Internacionales.

Debilidades

- Fallas en los cajeros automáticos.
- Falta de difusión y promoción de los servicios de la Institución, por agencias.
- Falta de capacitación constante en el ámbito social y financiero.
- Programación sistemática en el seguimiento de cobranzas mejorar la metodología de trabajo.
- Bajo crecimiento del capital social.
- Cambios en políticas internas no documentados y socializados.
- Falta de comunicación y coordinación interna para la difusión de reglamentos, manuales y normativa interna.
- Falta de nuevos productos financieros, diversificación de productos.
- Falta de equipos y actualización a las oficinas y áreas de acuerdo a su requerimiento.
- Falta de políticas de seguridad en el transporte de valores y planes de contingencia.
- Falta de innovación para utilización de herramientas electrónicas.
- Falta de personal para avanzar en la implementación de la nueva estructura organizacional.
- Monto de apertura de cuenta no se ajusta a la realidad económica del socio.
- Falta de seguimiento en la implementación de las recomendaciones emitidas por los organismos de control para la toma de decisiones.
- Falta de un sistema de información gerencial.

Amenazas

- Dificultades económicas para el pago de crédito (falta educación financiera).
- Niveles de sobreendeudamiento.

- Competencia agresiva, inseguridad y delincuencia.
- Desaceleración de la economía por caída del precio del petróleo.
- Incremento de cargas tributarias e inestabilidad en las políticas monetarias.
- Lavado de activos en el sistema financiero.
- Inestabilidad laboral en el sector público.
- Migración de los socios del campo a la ciudad.
- Burocracia en trámites públicos y legales.
- Imagen y desconfianza en el sistema cooperativo por cierre de instituciones (liquidación, absorción o fusión).
- Impuntualidad en pagos y transferencias del sector público.
- Incertidumbre en directrices de la Junta de Regulación (crédito productivo y vivienda).
- Incertidumbre en el Código Laboral (tipos de contrato, límites de ingresos y utilidades, etc.).

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

ANEXO 6: Encuesta aplicada al personal Directivo y Empleados de la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Facultad de Administración de Empresas

Trabajo de titulación

Encuesta dirigida al personal de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz

Tema: Elaboración de un Modelo de Gestión Financiera para incrementar la Rentabilidad en la COAC Riobamba Ltda., ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016 – 2017.

Instructivo:

Lea detenidamente las preguntas antes de contestarlas.

Seleccione una sola opción de respuesta.

Cargo del encuestado: _____

1.- ¿Existe en la COAC Riobamba Ltda. un Modelo de Gestión Financiera que permita incrementar la rentabilidad?

SI ☐ NO ☐

2.- ¿Cree que la COAC Riobamba necesite implementar este modelo?

SI ☐ NO ☐

Por qué _____

3.- ¿Qué indicadores de rentabilidad emplea la Cooperativa?

Rentabilidad sobre el activo total ROA ☐

Rentabilidad sobre el patrimonio ROE ☐

Otros ☐

Cuáles _____

4.- ¿Cuál es el capital que más utiliza la COAC Riobamba para operar?

Aporte de los socios ☐

Créditos corporativos ☐

5.- ¿El capital de trabajo que tiene la COAC le permite cubrir todas las expectativas de los clientes?

SI ☐ NO ☐

6.- ¿Cuáles son las principales operaciones financieras que realiza la COAC?

Depósitos a C/P y a L/P ☐

Captaciones ☐

Créditos ☐

7.- ¿Cuáles son los productos y servicios financieros que ofrece la COAC?

Crédito microcrédito ☐

Crédito de consumo ☐

Crédito hipotecario ☐

Otros ☐

8.- ¿De los productos y servicios financieros que la COAC ofrece cuál es el más solicitado?

Por qué _____

9.- ¿Los gastos operativos en que incurre la COAC Riobamba son adecuados?

SI ☐ NO ☐

10.- ¿El modelo de gestión financiera priorizará determinar los rubros más significativos en los costos y gastos de la intermediación financiera?

SI ☐ NO ☐

ANEXO 7: Entrevista aplicada al Gerente de la COAC Riobamba Ltda.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Facultad de Administración de Empresas

Trabajo de titulación

Entrevista dirigida al gerente de la COAC Riobamba Ltda.

Tema: Elaboración de un Modelo de Gestión Financiera para incrementar la Rentabilidad en la COAC Riobamba Ltda., ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016 – 2017.

- 1.- ¿Existe un modelo de gestión financiera en esta Institución?
- 2.- ¿Cree usted que un modelo de gestión financiera puede lograr eficiencia en el aspecto financiero?
- 3.- ¿Cree que un modelo de gestión financiera sería un aporte al crecimiento económico de la Institución?
- 4.- ¿Las herramientas financieras empleadas ayudarían a la COAC a ser más competitiva en el mercado?
- 5.- ¿Para la toma de decisiones, cree usted que la información acerca de la gestión financiera es oportuna?
- 6.- ¿Cuáles cree que son las áreas o sectores más importantes en la gestión financiera en la COAC Riobamba?

ANEXO 8: Balance General Consolidado del año 2015

Al 31 de Diciembre del 2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	37.714.722,40
1101	Caja	2.694.736,86
1103	Bancos y otras instituciones financieras	35.019.985,54
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	
13	INVERSIONES	19.990.886,67
14	CARTERA DE CRÉDITOS	174.240.012,43
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	21.516.420,70
140105,10,15	De 1 a 180 días	3.799.792,78
140120	De 181 a 360 días	3.605.720,65
140125	De más de 360 días	14.110.907,27
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	57.646.711,38
140205,10,15	De 1 a 180 días	12.572.717,05
140220	De 181 a 360 días	11.182.069,52
140225	De más de 360 días	33.891.924,81
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	16.797.216,98
140305,10,15	De 1 a 180 días	1.722.677,14
140320	De 181 a 360 días	1.717.425,65
140325	De más de 360 días	13.357.114,19
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	80.085.840,81
140405,10,15	De 1 a 180 días	19.033.819,96
140420	De 181 a 360 días	17.160.237,03
140425	De más de 360 días	43.891.783,82
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	39.381,89
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	320.315,01
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	66.808,45
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	843.071,21
1449	Cartera de créditos comercial vencida	141.650,85
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	332.259,22
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	15.278,02
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	682.202,90
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-4.247.144,99
16	CUENTAS POR COBRAR	1.279.117,16
17	BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS	3.034,07
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	4.577.328,47
PASAN		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
VIENEN		
19	OTROS ACTIVOS	1.392.696,15
1901	Inversiones en acciones y participaciones	628.440,17
1902-1990	Otras cuentas "Otros Activos"	414.539,84
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-179.531,81
1	TOTAL ACTIVO	239.197.797,35
4	GASTOS	27.522.662,69
	TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS	266.720.460,04
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	482.392.176,35
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	186.947.335,39
2101	Depósitos a la vista	94.317.960,91
2103	Depósitos a plazo	92.463.115,99
210305	De 1 a 30 días	12.616.604,91
210310	De 31 a 90 días	22.700.889,81
210315	De 91 a 180 días	26.354.515,38
210320	De 181 a 360 días	28.394.207,43
210325	De más de 361 días	2.396.898,46
2105	Depósitos restringidos	166.258,49
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	46.877,57
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	
25	CUENTAS POR PAGAR	5.996.435,81
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	11.805.719,06
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	
29	OTROS PASIVOS	21.752,83
2	TOTAL DEL PASIVO	204.818.120,66
31	CAPITAL SOCIAL	18.237.178,53
3103	Aportes de socios	18.237.178,53
33	RESERVAS	11.624.521,79
3301	Legales	10.188.961,29
3303	Especiales	579.937,36
3305	Revalorización del patrimonio	855.623,14
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	9.724,80
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	1.684.051,65
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo	1.684.051,65
36	RESULTADOS	2.824.199,92
3601	Utilidades o excedentes acumulados	
3	TOTAL PATRIMONIO	34.379.676,69
5	TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	30.346.862,61
	TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESO	269.544.659,96
PASAN		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
VIENEN		
	ANEXO CUENTAS DE ORDEN	
71	DEUDORAS	16.138.437,20
7103	Activos castigados	2.277.690,49
7105	Operaciones Activas con Empresas Vinculadas	1.365.029,11
	Otras cuentas de orden deudoras	12.495.717,60
74	ACREEDORAS	466.253.739,15
	Otras cuentas de orden acreedoras	466.253.739,15

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

ANEXO 9: Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo del año 2015

Al 31 de Diciembre del 2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
31	Capital social	17.325.319,60
3301	Reservas legales	10.188.961,29
330310	Reserva para futuras capitalizaciones	0
34	Otros aportes patrimoniales	9.724,80
3601	Utilidad o excedentes acumulados - saldos auditados (1)	0
3602	Pérdidas acumuladas - saldos auditados (1)	0
2608	Préstamos subordinados (2)	0
2802	Aporte para futuras capitalizaciones (2)	0

MENOS:

190630	Plusvalía mercantil	0
3202	Descuento en colocación de acciones	
A	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	27.524.005,69

PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
2801	Obligaciones convertibles en acciones (3)	0
3303	Reservas Especiales	579.937,36
3305	Reservas por revalorización del patrimonio	855.623,14
3310	45% Reservas por resultados no operativos	0
35	45% Superávit por revaluación	757.823,24
3601	Utilidad o excedentes acumulados (1)	0
3602	Pérdidas acumuladas (1)	0
3603	Utilidad del ejercicio (4)	2.824.199,92
3604	Pérdida del ejercicio (4)	0
5 - 4	Ingresos menos gastos (5)	0
149980	(Provisión general para cartera de crédito) (6)	694.474,12

MENOS:

	Deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones	
	Pérdidas activadas que fueron detectadas a través de auditorías de la propia entidad, de la Superintendencia de Bancos o de las Auditorías externas y el valor de los aumentos de capital revisados contraviniendo las disposiciones del art. 125 del Cód. de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero	
1613	Pago de dividendos anticipados (*)	
B	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	5.712.057,78
C = A + B (**)	PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	33.236.063,48
PASAN		

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
VIENEN		

MENOS:

El capital asignado a una sucursal o agencia en el exterior		
Los requerimientos de patrimonio técnico de las entidades que de acuerdo con las disposiciones vigentes que así lo requieran		
El valor patrimonial proporcional de entidades que de acuerdo con las disposiciones vigentes que requieren de la conformación de un patrimonio técnico		
Se deducirán conforme lo establecido en el inciso anterior, del patrimonio técnico total de la matriz de sus inversiones que registren las subsidiarias en otras instituciones del sistema financiero, que las conviertan en subsidiaria o afiliada de dicha institución		
Los saldos registrados en la cuenta 1611 "Anticipo para la adquisición de acciones", cuando correspondan a inversiones en acciones, anticipos en la capitalización o constitución de compañías subsidiarias o afiliadas		
D DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL		
E = C - D	PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	33.236.063,48
ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		
	Activos ponderados con 0.00	0
	Activos ponderados con 0.10	0
	Activos ponderados con 0.20	0
	Activos ponderados con 0.25	0
	Activos ponderados con 0.40	0
	Activos ponderados con 0.50	8.394.853,66
	Activos ponderados con 1.00	185.221.583,27
F TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		193.616.436,93
POSICIÓN, REQUERIMIENTO Y RELACIÓN DE PATRIMONIO TÉCNICO		
G = F x 9%	PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	17.425.479,32
H = E - G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TÉCNICO	15.810.584,15
I	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES X 4%	9.567.911,89
J = H / G	POSICIÓN P.T. REQUERIDO	90,73
K=PTC/TAC	PTC / ACT. Y CONTING. PONDERADO POR RIESGO	17,17
L = PTC/TA	PTC / ACTIVOS Y CONTINGENTES TOTALES	13,89
M = AF/PTC	ACTIVOS FIJOS / PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	13,77

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

ANEXO 10: Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2015

Al 31 de Diciembre del 2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		26.939.410,35
51	Intereses y descuentos ganados	26.391.317,18	
52	Comisiones ganadas	2.005,13	
53	Utilidades financieras		
54	Ingresos por servicios	546.088,04	
	EGRESOS FINANCIEROS		10.853.464,52
41	Intereses causados	10.846.471,61	
42	Comisiones causadas	6.992,91	
43	Pérdidas financieras		
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		16.085.945,83
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		9.753.871,99
	INGRESOS OPERACIONALES		14.822,97
55	Otros ingresos operacionales	14.822,97	
	EGRESOS OPERACIONALES		9.768.694,96
45-05-06	Gastos de operación	9.768.694,96	
46	Otras pérdidas operacionales		
	MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES		6.332.073,84
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		5.120.687,52
44	Provisiones	4.364.905,64	
4505	Depreciaciones	493.039,47	
4506	Amortizaciones	262.742,41	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		1.211.386,32
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		-1.612.813,60
56	Otros ingresos	3.392.629,29	
47	Otros gastos y pérdidas	2.368,03	
48	Impuestos y participación a empleados	1.777.447,66	
	RESULTADO DEL EJERCICIO		2.824.199,92

NOTA: Que el saldo de resultados del ejercicio corresponde a la diferencia de los elementos 5 y 4 sin que implique la liquidación de las referidas cuentas.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene

ANEXO 11: Índices financieros del año 2015

Al 31 de Diciembre del 2015

		COOP. RIOBAMBA %	PROMEDIO SISTEMA %
1	CAPITAL	772,26	478,97
1.1	Cobertura patrimonial de activos	17,17	16,41
1.2	Patrimonio técnico constituido / act. y cont. ponderados	20,75	20,75
1.3	Patrimonio técnico secundario / por el patrimonio técnico		
2	CALIDAD DE ACTIVOS		
2.1	Morosidad bruta total	1,37	5,08
2.2	Morosidad cartera comercial	0,83	15,98
2.3	Morosidad cartera consumo	1,12	3,84
2.4	Morosidad cartera de vivienda	0,49	2,38
2.5	Morosidad cartera de microempresa	1,87	6,45
2.6	Provisiones / cartera de crédito improductiva	173,99	114,38
2.7	Cobertura cartera comercial	176,31	43,84
2.8	Cobertura cartera consumo	166,06	99,92
2.9	Cobertura cartera de vivienda	273,81	107,97
2.10	Cobertura cartera de microempresa	126,21	94,59
3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.1	Activos productivos / pasivos con costo	116,72	113,31
3.2	Grado de absorción - gastos operacionales / margen financiero	89,79	82,04
3.3	Gasto de personal / activo total promedio	2,45	2,61
3.4	Gastos operativos / activo total promedio	4,71	5,48
4	RENTABILIDAD		
4.1	Rendimiento sobre activo ROA	1,18	1,14
4.2	Rendimiento sobre patrimonio ROE	8,95	8,98
5	LIQUIDEZ		
5.1	Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	29,09	21,33
5.2	Cobertura 25 mayores depositantes	401,71	202,05
5.3	Cobertura 100 mayores depositantes	246,73	148,09

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Carla Tene